

# Le quizz de l'expérience client

Qualification pour la Coupe du Monde... de l'expérience client, shopping (6ème édition). Répondez, sans l'aide de quiconque, à ces 16 questions et mesurez, en fonction de votre note, à quel point vous devez planifier votre venue à l'Hermitage Barrière le 03 octobre !

**1/ Le parcours client démarre-t-il en concession automobile ou avant ?**

**2/ En quoi Djingo ou Alexa ou GH vont-ils modifier ce parcours client ?**

**3/ Dans une conversation, qu'est ce qui est important ?**

Ce qui est dit / la forme / celui qui enregistre ou est témoin de la conversation et en récupère les éléments clés ?

**4/ Les données clients sont des petits « cailloux » laissés le long de la route qui mène à la concession ou au site web. Faut-il :**

Les conserver / les balancer / les partager / les re-préciser/ savoir aller au-delà / faire confiance à Salesforce et aux outils de CRM ?

**5/ Quel rapport existe-t-il entre l'Ajax d'Amsterdam des années 75 et une concession auto ou une direction expérience client ou digitale d'un constructeur ?**

**6/ Les premiers contacts, la conversation tout au long des échanges, et les moments of truth, à quoi faut-il s'attacher dans le parcours client, patient ?**

**7/ Que désire un client : une voiture qui soit en stock, un prix, une solution de mobilité adaptée à son budget, des pneus neige tout de suite ?**

**8/ "The best laid schemes o'mice an'men gang aft a gley".**

Pourquoi se rappeler de cette citation célèbre ?

**9/ Ceux qui contribuent à l'expérience client, ne sont pas tous salariés de l'entreprise, engagés vers le client, rémunérés en fonction de la satisfaction de celui-ci : soignez ces points.**

Vrai / faux ?

**10/ Des flux (de patients, d'utilisateurs, de clients...) mal prévus peuvent-ils compromettre l'expérience client ?**

**11/ Parmi les items suivants, quels sont les 3 qui vous semblent prioritaires pour développer la qualité de l'expérience de vos clients :**

- a. La connaissance client ?
- b. La disponibilité du produit (voiture) ?
- c. La mesure de la satisfaction client ?
- d. L'écoute de la voix du client ?
- e. Les remises tarifaires et leur montant ?
- f. La proximité géographique concession/client ?
- g. La qualité de service globale ?
- h. La fluidité et la simplicité du parcours client ?

**12/ Dans une concession automobile, un samedi matin à l'ouverture, qui ou quoi peut enchanter ou dégrader le premier contact ?**

4 citations possibles.

**13/ Peut-on personnaliser un burger chez Five-Guys (une chaîne de Burger Premium) ?**

Oui / non ?

**14/ Le mystery shopping pratiqué dans cette enseigne s'attache à un détail lors de la remise du burger commandé au client, lequel ?**

# Expérience Client / The French Forum<sup>®</sup>

- a. La température du burger
- b. Le niveau sonore de la musique d'ambiance
- c. Le maintien du contact visuel entre l'équipier et le client

## 15/ Shell, Avia, Total se préparent, depuis des mois, pour leurs stations sur autoroute, à résoudre un problème clé du parcours vacancier. Lequel ?

- a. La prévision des flux de vacanciers
- b. La propreté des toilettes
- c. Le paiement des pleins d'essence ou des achats en station
- d. La sécurité des conducteurs

## 16/ Qu'est ce qui coûte en moyenne 8 à 10 cts d'euros, change souvent le parcours client en B to B et B to C ?

### Résultats :

<8 = Vous redoublez. Votre BEP Vente s'éloigne. Certains l'obtiennent à 25 ans, ne paniquez pas !

De 9 à 12 = Une session Maths Secours s'impose.

1900 euros pour hausser, vraiment, le niveau de jeu s'impose, rendez-vous à La Baule !

>=13 = Venez et participez à la poule finale.

Jouez-vous en équipe de France, de Croatie, de Belgique ?

## Ok Google, inscris-moi à la 6ème édition de Expérience Client / The French Forum !

Réponses : 1/ En général, avant, fréquemment en digital, sur un outil utilisé en mobilité - 2/ Il s'agit des assistants vocaux, médiatisés partout et qui prennent en compte la demande des clients, telle que ceux-ci la mentionnent ou l'expriment, ils risquent de devenir de nouvelles interfaces de commerce - 3/ Les 3 - 4/ Les 1, 3 et 4 et se préparer à travailler parfois sans outils, lorsque ça plante - 5/ Aucun, tout le monde à l'attaque et en défense - 6/ À tout mais l'ordre peut varier selon les secteurs, réponses à découvrir lors de la master class donnée par KPAM / Le cuisiniste qui laisse une vis mal posée - 7/ En général 3 mais... écoutez-le, ce client, afin de bien cerner ses attentes - 8/ Souvent les plans les mieux préparés des souris et des hommes... ne se passent pas comme prévu. C'est de cette citation qu'est inspiré *Des souris et des hommes*. Parce que tous les plans d'expérience client doivent prévoir que, dans la vraie vie, ça ne se passe pas toujours comme prévu - 9/ Vrai, bien sûr. À l'Aéroport de Lyon, plus de 5000 personnes travaillent quotidiennement. Mais moins de 15 % seulement sont salariées de l'aéroport, les autres (personnels de sécurité, vendeurs de sandwiches, loueurs de voiture, ... contribuent également au parcours voyageur, à l'expérience client. Mais ce sont des prestataires qui les emploient - 10/ Oui, mais la planification des flux se travaille, se prévoit, ainsi que le dimensionnement des équipes - 11/ a/d/h - 12/ Réponses à La Baule, comptez un point quelle que soit votre réponse - 13/ Oui - 14/ c - 15/ b - 16/ Le SMS

6<sup>ème</sup>  
édition

du 03 au 05 octobre 2018

Personnaliser

et industrialiser,

la fractale de

l'expérience client !