

Expérience Parcours Clients, Décider de changer

	J'arrive	J'entre	Je suis pris en charge	Je pars
Support physique				
Savoir faire				
Savoir être				
Votre Ressenti				
1- Qu'est ce qui me donne envie de revenir dans cet établissement ? Note sur 10 :				
2- Qui est responsable de la situation ?				
3- Comment peut-on améliorer la situation ?				

Objectifs

- Vivre une expérience client avec un regard critique
- Prendre conscience de l'importance pour le client de tous les éléments qui constituent le service et par « effet miroir » décider de faire évoluer le service que l'on rend

Moyens requis

Grille de préparation des scenarii de visites

Grille de débriefing de l'expérience vécue sur le terrain

Les témoignages clients

- Caisse d'Épargne
- Renault
- Entreprise du Luxe