

DESIGN DE L'EXPERIENCE CLIENT POUR UNE FRANCHISE OMNICAANALE

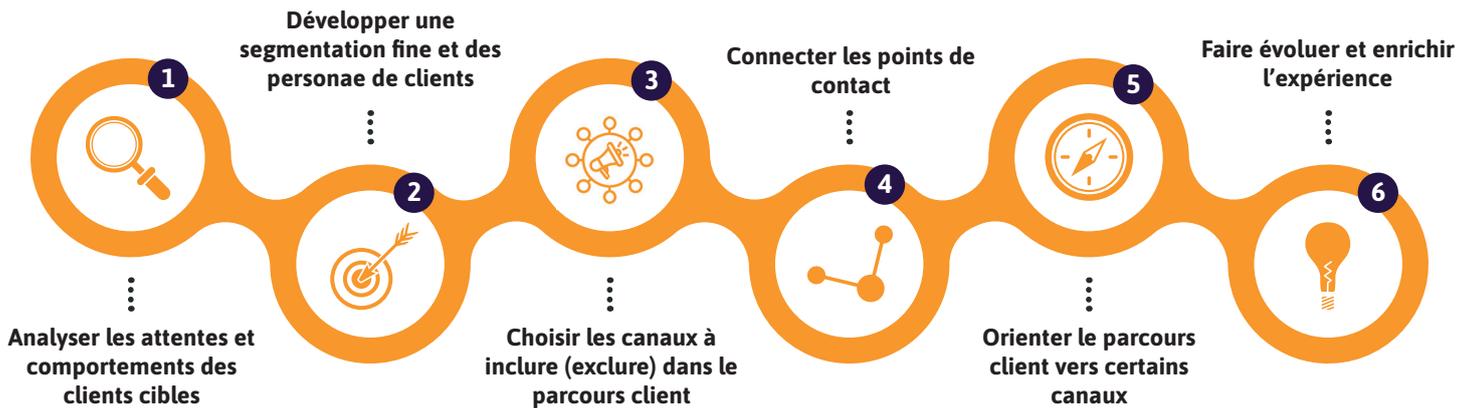


Deux savoir-faire
clefs du franchiseur

Design du parcours client

Intégration des canaux

LES SIX COMPÉTENCES CLEFS DU DESIGN DU PARCOURS CLIENT



LES TROIS PILIERS DE L'INTÉGRATION DES CANAUX

Optimiser la configuration des canaux

Assurer la cohérence du contenu

Assurer la cohérence du process



La diversité des canaux, la transparence de l'information et l'adéquation à la cible



Le contenu informationnel, l'image de marque et l'offre (les produits et services, les prix, etc)



La continuité des données (historique d'achats, stocks, etc.) et les systèmes de back-office