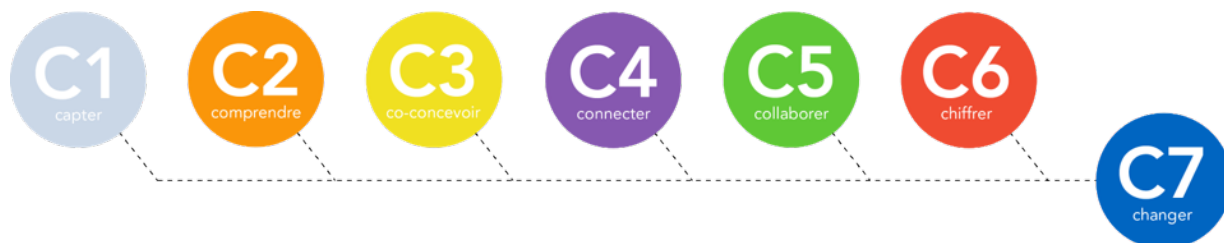


## Auto-évaluation: Design et Management de l'Expérience Client

## Le modèle des 7C

Développée en partenariat avec X+M et Wedesignservices, cette méthodologie globale de transformation des entreprises, par le design et le management de l'expérience client, est la pierre angulaire de notre prochain ouvrage à paraître aux éditions Eyrolles en 2015 : "Expérience client, design et management"



Que répondraient les équipes de votre entreprise aux affirmations suivantes ...

COMPOSANTE	Ce que diraient vos équipes sur le sujet ... plutôt oui ? ... plutôt non ? Pourquoi ?
<b>C1 – CAPTER</b> : Avez-vous capté les enjeux de votre entreprise de manière holistique et sans a priori, ainsi que les ressentis de vos clients et de vos collaborateurs (au-delà de leurs « attentes ») ?	
<b>C2 – COMPRENDRE</b> : Avez-vous cartographié, dans le détail, les parcours vécus par vos clients et ceux vécus par vos collaborateurs ?	
<b>C3 – CO-CONCEVOIR</b> : Avez-vous identifié de nouveaux « Moments Tangibles d'Expérience », qui pourraient contribuer à enrichir l'expérience vécue par les clients et par les collaborateurs ?	
<b>C4 – CONNECTER</b> : Avez-vous « filtré » vos initiatives au regard de l'émotion ressentie par les clients et les collaborateurs, des promesses réalisées, des valeurs présentes et de la faisabilité technique, organisationnelle et financière ?	
<b>C5 – COLLABORER</b> : avez-vous mobilisé l'ensemble de vos équipes au service des clients ? Avez-vous mis en place des moyens pour développer les compétences et les pratiques qui favorise le ressenti mutuel client/collaborateur ?	
<b>C6 – CHIFFRER</b> : avez-vous des « indicateurs clients » dans les tableaux de bord, qui permettent de suivre les ressentis des clients et des collaborateurs ?	
<b>C7 – CHANGER</b> : avez-vous mis en place un mode de pilotage transversal de la démarche Expérience Client ?	

Si toutes ces affirmations se révèlent justes pour votre entreprise ... Bravo ! Vous managez les différentes facettes de l'expérience client!  
Sinon, identifiez une action que vous pourriez mettre en place dans la semaine !