



G:RO

25 OCTOBRE 2023

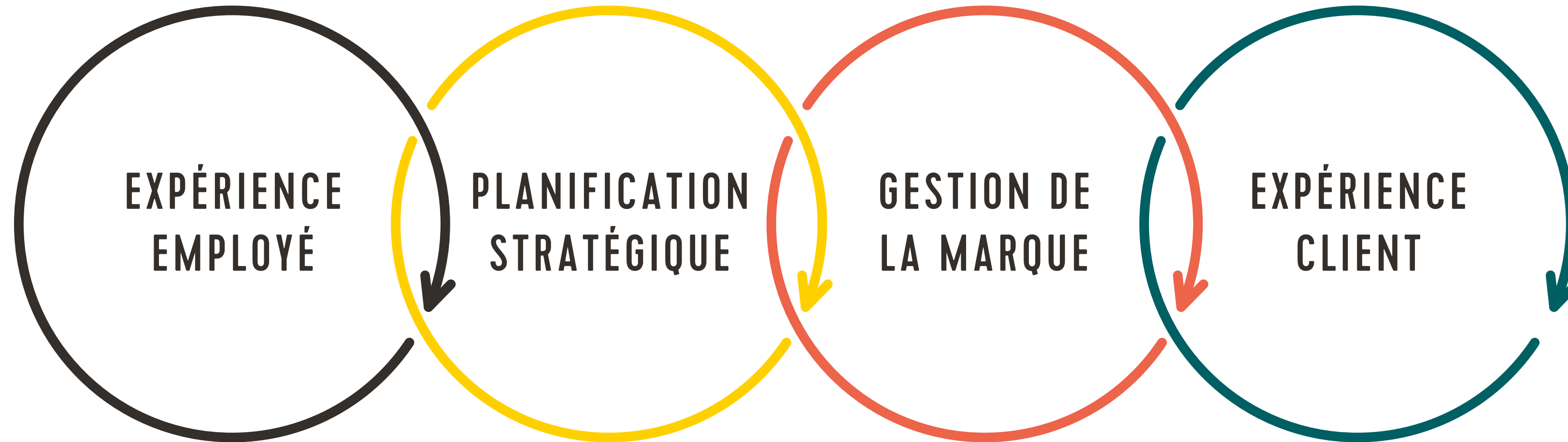
LE PARCOURS CLIENT, UN LEVIER
STRATÉGIQUE POUR AMÉLIORER L'XC ET
L'ENGAGEMENT ENVERS LA MARQUE

NADINE BERNARD
YSABELLE CHALUT

A man with glasses and a mustache, wearing a tan coat over a grey hoodie, looks out a window on a train. The background shows other passengers and yellow handrails. A large teal graphic overlay is on the right side of the image.

INTRODUCTION

ALIGNEMENT DES DÉMARCHES ORGANISATIONNELLES



UN CONTINUUM DE VALEUR POUR FAIRE VIVRE LA PROMESSE



LE PARCOURS CLIENT, UN LEVIER STRATÉGIQUE POUR AMÉLIORER L'XC ET L'ENGAGEMENT ENVERS LA MARQUE

XE + XC =
CONTINUUM DE
VALEUR ET
CRÉDIBILITÉ

UNE MARQUE FORTE +
EXPÉRIENCE CLIENT
DIFFÉRENCIÉE
RÉDUISENT LES RISQUES
PERÇUS

L'XC EST DIRECTEMENT
RELIÉE À LA
PROFITABILITÉ ET EST
UN AVANTAGE
COMPÉTITIF MAJEUR

**XE + XC =
CONTINUUM
DE VALEUR ET
CRÉDIBILITÉ**

EMPLOYÉS



CULTURE



MARQUE



CRÉDIBILITÉ

UNE MARQUE
FORTE ET UNE
EXPÉRIENCE CLIENT
DIFFÉRENCIÉE
RÉDUISENT LES
RISQUES PERÇUS

CONFIANCE - PROMESSES

Diminuer le risque perçu
Accroître la confiance



Garantie implicite
Augmente les probabilités de ventes

Évolution rapide + Complexité des structures commerciales

L'XC EST
DIRECTEMENT
RELIÉE À LA
PROFITABILITÉ ET
EST UN AVANTAGE
COMPÉTITIF
MAJEUR



Confiance accrue
des clients pendant
le processus d'achat
(rester sur la « **liste
de courses** »)



Amélioration de la
**satisfaction et de la
fidélité** des clients
(plus de ventes sur
une période plus
longue)



Prix premium basé
sur des propriétés
uniques et une valeur
ajoutée éprouvée qui
ajoute à la
profitabilité



Avantages d'échelle
dans les programmes
de communication et
de marketing (pas
besoin de tout
expliquer à chaque
fois et diminue les
coûts)



Motivation,
engagement et
concentration de nos
employés, une
source d'inspiration
et de fierté pour
l'organisation pour
offrir **l'excellence**



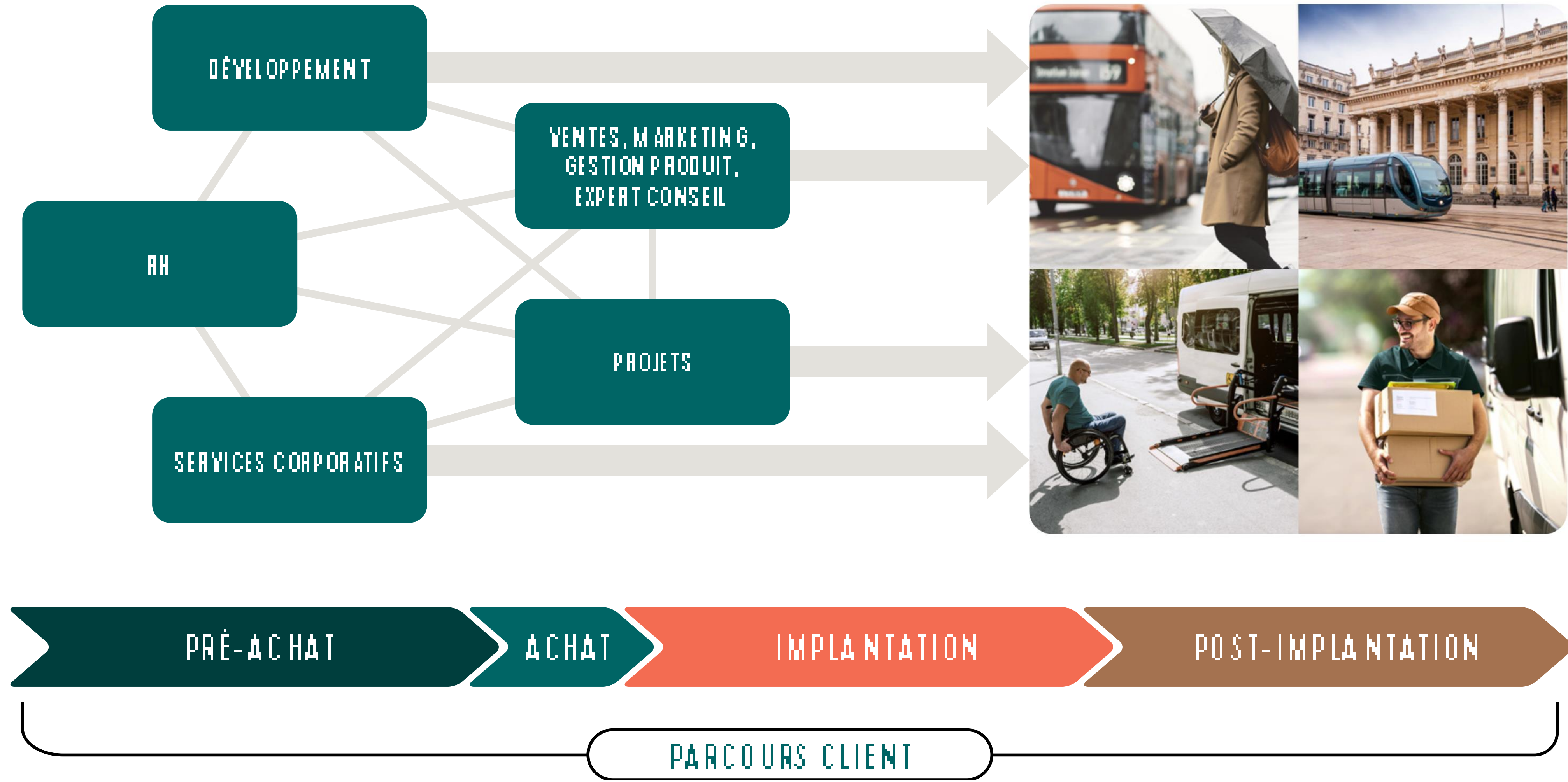
L'EXPÉRIENCE CLIENT

Démarche stratégique
sur le long terme pour
soutenir la croissance
et la rentabilité

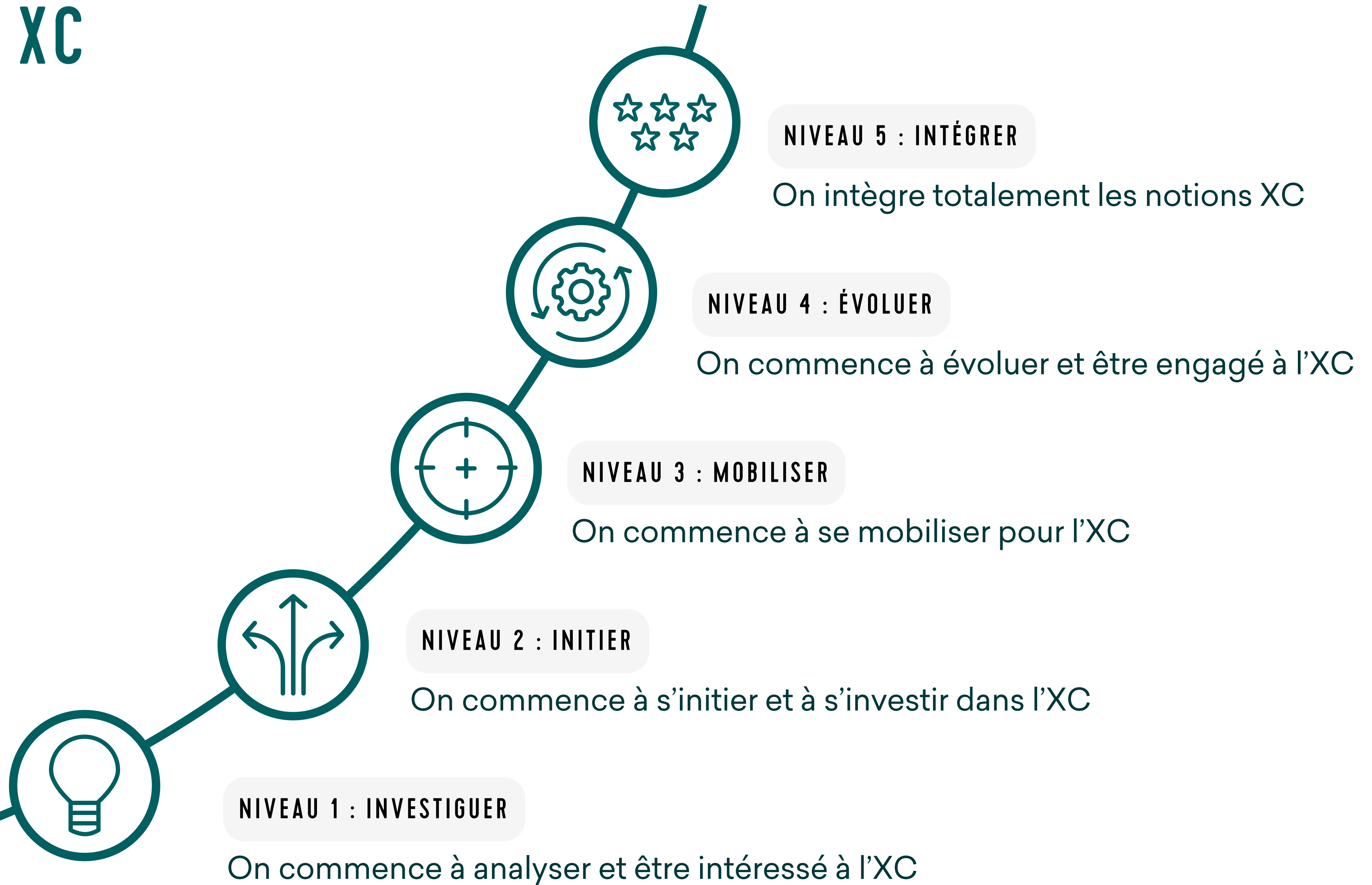


LE PARCOURS CLIENT

LA RESPONSABILITÉ DE TOUS



MATURITÉ XC





LES INCONTOURNABLES
“OUTILS CONCRETS”

PROMESSE CLIENT : EXCELLENCE ET COMPLICITÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS CLIENT



À chaque intervention, GIRO s'engage avec les plus hauts standards d'excellence et de complicité, à contribuer significativement au gain d'efficacité de ses clients, par des solutions et services adaptés à leurs réalités spécifiques.

UN GUIDE COMMUN

Notre promesse client

Le guide comporte:

- Introduction
- Mot sur la responsabilité de tous et le lien avec le parcours client
- Notre promesse client
- En un coup d'œil – Résumé rapide
- L'excellence dans la culture GIRO et des exemples concrets
- La complicité dans la culture GIRO et des exemples concrets



UN PROGRAMME ORGANISATIONNEL D'ENGAGEMENT

L'initiative

Afin de faciliter les employés à adopter et comprendre la promesse client.

Création de l'initiative Alter Ego

Les employés peuvent reconnaître leurs collègues qui incarnent la promesse client au quotidien en le soulignant par des exemples concrets

- Période de nomination
- Processus de sélection des lauréats selon des critères
- Annonce des lauréats lors d'une présentation générale

Avec la deuxième édition nous avons doublé le nombre de nomination!

ALTER EGO



UN PROGRAMME ORGANISATIONNEL D'ENGAGEMENT

Alter Ego – Plan de rayonnement à l'interne et l'externe

GIRO
11 829 abonnés
3 j • Modifié •

Reconnaître nos collègues qui font vivre notre promesse client au quotidien : c'est la raison d'être de notre nouvelle initiative Alter Ego*.

Félicitations à **Samuel Rondeau**, **Sophie W.**, **Samuel Gagnon**, **Sofiane S.**, Rita Francis et **Lyne Gauthier** qui ont su incarner quotidiennement nos valeurs d'excellence et de complicité cette année.

* Selon le Larousse, Alter Ego se définit comme une personne qui a toute la confiance d'une autre et peut la remplacer en toutes circonstances.



118 8 commentaires • 9 republications

J'aime Commenter Republier Envoyer

GIRO
13 754 abonnés
3 mois •

Afin de conclure cette première édition de notre initiative Alter Ego, soulignons une dernière fois certains collègues qui se sont distingués en incarnant si bien notre promesse client.

C'est grâce aux bonnes pratiques de tous que nos valeurs et notre engagement envers nos clients prennent vie de façon si exemplaire.

Quel que soit notre rôle, continuons ensemble de faire une réelle différence.

[#AlterEgo](#) [#promesseclient](#) [#engagement](#)

Alter Ego · 4 pages



Aurélie LOPES
Ergonome
Expérience utilisateur

“ Aurélie a à cœur le bien de nos clients et de GIRO. Elle s'investit sans cesse dans l'apprentissage des méthodologies utilisées afin de bien comprendre la réalité et les défis vécus par les utilisateurs, et ainsi proposer des pistes d'amélioration aux processus et aux produits. ”

“ Simon cherche constamment de maximiser son efficacité en trouvant des solutions adaptées de trouver des outils permettant au en réduisant les risques d'erre... ”

GIRO
13 754 abonnés
6 mois • Modifié •

Quel que soit notre rôle, nous pouvons tous faire une différence auprès de nos clients.

Notre initiative Alter Ego a permis à nos collègues qui font vivre notre promesse client au quotidien d'être mis de l'avant. Voici quelques exemples de bonnes pratiques qui se sont démarquées parmi les nominés.

Merci à tous de si bien incarner nos valeurs et notre promesse client.

Alter Ego · 3 pages



Jasmin LYSAUGHT-NANTEL
Développeur
Développement DailyPlanning

“ Jasmin assure en permanence un juste équilibre entre les enjeux de nos clients et ceux de nos équipes projets. En utilisant ses compétences en communication, sa persévérance et son sens du service, il trouve des solutions utiles à tous. ”

“ David est toujours présent pour la résolution de problèmes de nos clients. Son aide nous pousse à réfléchir et à l'... ”

EN CONCLUSION

L'excellence de l'expérience client est une cible mouvante et non seulement vos clients ont des attentes toujours plus élevées, mais vos concurrents sont probablement tous en train d'améliorer leur propre expérience client.

Il est donc primordial de constamment faire évoluer votre expérience client, de manière stratégique et tactique.

ÉCHANGES





G:RO

MERCI! BIGBANG 2023

NADINE BERNARD
DIRECTRICE MARKETING ET EXPÉRIENCE CLIENT, MARCHÉS MONDIAUX
NADINE.BERNARD@GIRO.CA

YSABELLE CHALUT
CHEFFE D'ÉQUIPE, MARKETING ET EXPÉRIENCE CLIENT
YSABELLE.CHALUT@GIRO.CA