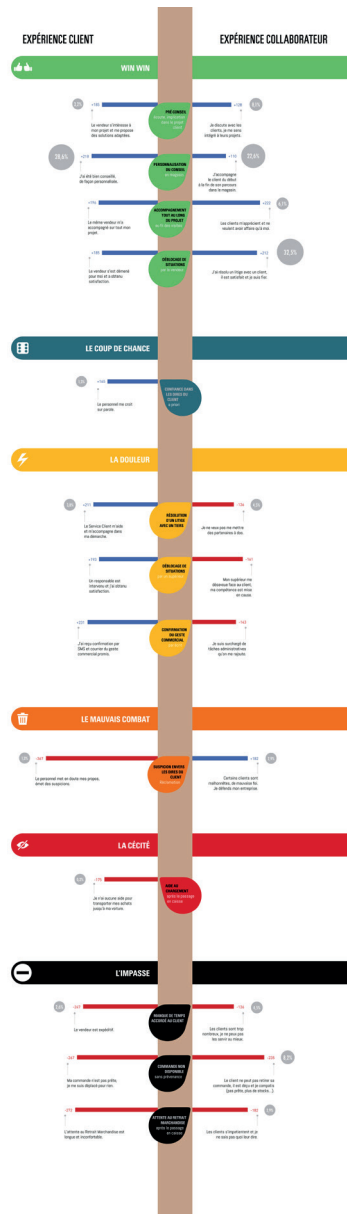


LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS EN ACTION

Quatre étapes pour mettre en place et piloter la Symétrie des attentions®

TRACKER MIROIR®



01- DIAGNOSTIQUER

Objectif : identifier les moments de vérité : ceux qui ont le plus fort potentiel d'enchantement et de désenchantement dans l'expérience client et collaborateur.

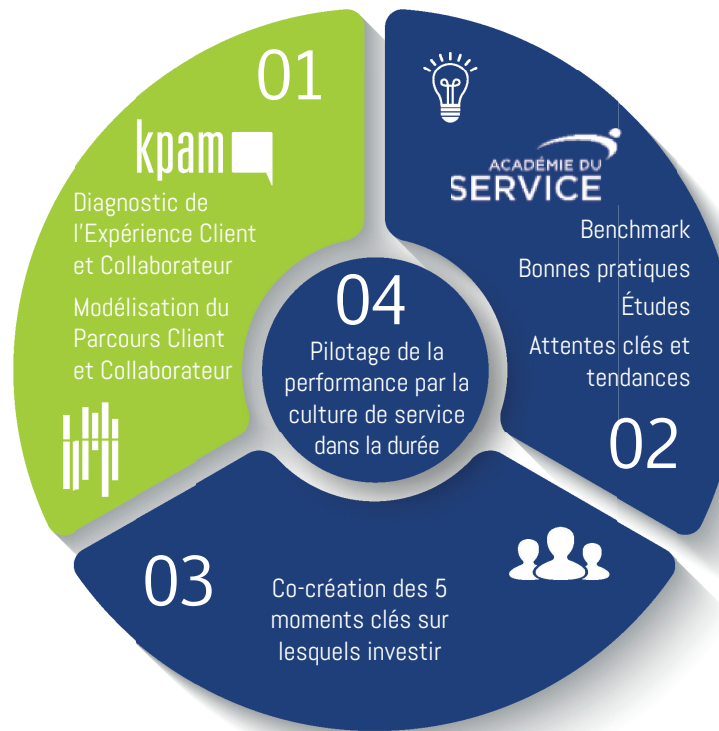
Méthode : analyser les verbatim et modéliser les Parcours Client et Collaborateur : le Tracker client®, le Tracker collaborateur® et le Tracker miroir®.

04- PILOTER

Objectif : installer et animer dans la durée la Symétrie des attentions®.

Méthode : mettre à jour chaque semestre les mesures Client et Collaborateur.

Réviser et/ou consolider les plans d'action.



02- CHALLENGER

Objectif : identifier les points de différenciation avec vos concurrents et enrichir le diagnostic initial.

Méthode : réaliser un benchmark dans votre secteur sur le thème de l'expérience client et sur les nouvelles tendances managériales et RH.

Comprendre les tendances de la relation client adaptée à votre activité et la synthèse de l'étude « les Français et le service » issue du Baromètre Cultures Services.

03- CO-CONSTRUIRE

Objectif : définir les actions clés de la Symétrie des attentions®.

Méthode : identifier vos 5 moments, actions clés (DifferenCiels®) sur lesquels investir, au cours de deux ateliers de créativité et à la suite de la présentation des Trackers®, des benchmarks, des tendances et de l'étude.

Associez la force du diagnostic et la puissance de la co-création

À PROPOS...



Spécialiste du décryptage des verbatim, l'institut d'études KPAM propose depuis 2004 les analyses les plus approfondies du marché.

C'est parce que KPAM reste le seul expert du traitement des verbatim à ne pas avoir cédé au '100% automatisé' qu'il est en mesure de garantir des niveaux d'analyse particulièrement élevés à ses clients (Orange, Axa, Ikea, Leroy Merlin, Société Générale, FNAC, Toyota etc...).

Depuis 2013, à partir de ces mêmes verbatim, KPAM a développé une offre de modélisation fine et quantifiée des parcours clients et parcours collaborateurs, permettant de distinguer les moments à fort potentiel des autres, d'identifier les bonnes pratiques isolées qu'il faudrait systématiser, de détecter les signaux faibles, de prioriser les investissements qui auront le plus d'impact sur la satisfaction client ou sur l'engagement collaborateur... bref, de piloter au mieux l'expérience clients (en magasin, digitale, multi-canal) et l'expérience collaborateur.

Cet outil unique de modélisation, le Tracker® de l'Expérience Clients et le Tracker® de l'Expérience Collaborateurs, constitue la pierre angulaire du diagnostic KPAM.

Pour en savoir plus :

-  www.kpam.fr
-  kpam.fr/kpam365/
-  +33 (0)6 23 07 19 34
-  laurent.garnier@kpam.fr
-  [@kpam_paris](https://twitter.com/kpam_paris)



L'Académie du Service est le leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Le cabinet développe des expertises en marketing des services, en management et en pédagogies comportementales, et mène une activité de recherche appliquée sur le service en propre et par le biais de sa Fondation Service Lab.

Son offre aux entreprises repose sur quatre piliers : le conseil en stratégie de service, la formation aux comportements de management et de relation client, la conduite de projets opérationnels visant à renforcer la culture de service et la qualité de la relation client, ainsi que l'accompagnement à la création ou à la transformation d'universités d'entreprise.

Fondé en 2004, le cabinet compte plus de 250 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité, et a ouvert en 2016 une filiale à Londres.

Pour en savoir plus :

-  www.academieduservice.com
-  blog-cultures-services.com
-  +33 (0)1 80 05 18 04
-  contact@academieduservice.com
-  [@AcademieService](https://twitter.com/AcademieService)
-  Académie du Service