

L'enchantement

PAR L'EXPERIENCE
CLIENT

L'expérience client = ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service



AVANT

Publicités online, offline, parcours client, atmosphère du site ou du point de vente, relation, contenu gratuit



ACHAT

Le prospect devient client
Création de la relation



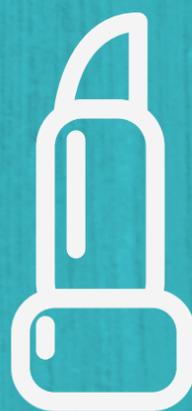
PENDANT

expérience d'usage, service client, effet du produit ou du service
"les gens achètent les effets d'un produit et non le produit"



FIDELISATION

Un client satisfait en parle sur les réseaux sociaux, sites, blog, forum, bouche à oreille, et le client insatisfait aussi (en pire)



APRES

Continuez la relation, proposer d'autres choses et faire vivre d'autres expériences

Créer un lien fort

Etre mémorable

Faire vivre une expérience

Engager

Votre client doit se sentir important et considéré !

WWW.MINDSETETMATCH.COM

Démarquez-vous et marquez les esprits !

LES ENJEUX

enchantez !

Influence

Satisfaction

Fidélisation

les gens achètent une
expérience, une histoire, de la
magie
Seth Godin



WWW.MINDSETETMATCH.COM

Démarquez-vous et marquez les esprits !