



# L'EXPÉRIENCE CLIENT

## QU'EST-CE QUE L'EXPÉRIENCE CLIENT?

- Répondre aux besoins des clients.
- Offrir une expérience positive aux clients autant en magasin que sur le site transactionnel.

## POURQUOI EST-CE IMPORTANT D'AVOIR UNE BONNE EXPÉRIENCE CLIENT SUR UN SITE TRANSACTIONNEL?

- Offrir à votre clientèle une offre complète qui répondra à l'ensemble de leurs besoins.
- Conserver vos clients en leur offrant une offre de services qui répond à l'évolution de leur méthode d'achat.
- Atteindre une nouvelle clientèle intéressée par le commerce en ligne.

## COMMENT ARRIVE-T-ON À AVOIR UNE BONNE EXPÉRIENCE CLIENT SUR UN SITE TRANSACTIONNEL?

- S'interroger sur l'expérience à faire vivre aux clients et définir la stratégie pour y arriver.
- Positionner le client au centre de chacune des actions et des décisions.
- Former adéquatement l'équipe de travail afin de répondre avec exactitude et véracité aux clients.
- Miser sur l'importance du savoir-être en ligne.