



PENSEZ-Y DU POINT DE VUE
DE VOTRE CLIENT !



Temps	Éléments de service possibles et points de contact.	Pertinent?		Décrivez l'offre de services et l'interaction avec le client.
		Oui	Non	
Avant d'acheter	Renseignements sur les services et les produits			
	Dialogue client			
	Réseaux sociaux et site Web			
	Publicités			

N'oubliez pas de bien réfléchir à l'ensemble de votre processus
afin d'identifier chaque point de contact avec vos clients.



PENSEZ-Y DU POINT DE VUE
DE VOTRE CLIENT !



Temps	Éléments de service possibles et points de contact.	Pertinent?		Décrivez l'offre de services et l'interaction avec le client.
		Oui	Non	
Lors de l'achat	Processus de commande			
	Description de la livraison			
	Services complémentaires			
	Confirmation de la commande			
	Options de paiement			

N'oubliez pas de bien réfléchir à l'ensemble de votre processus
afin d'identifier chaque point de contact avec vos clients.



PENSEZ-Y DU POINT DE VUE
DE VOTRE CLIENT !



Temps	Éléments de service possibles et points de contact.	Pertinent?		Décrivez l'offre de services et l'interaction avec le client.
		Oui	Non	
Après l'achat	service de livraison			
	Lieux de livraison			
	Éducation et formation			
	Service à la clientèle et assistance			
	Assurance de la qualité			
	Communication/rapports			
	Réorganisation			
	communauté des médias sociaux			

N'oubliez pas de bien réfléchir à l'ensemble de votre processus
afin d'identifier chaque point de contact avec vos clients.