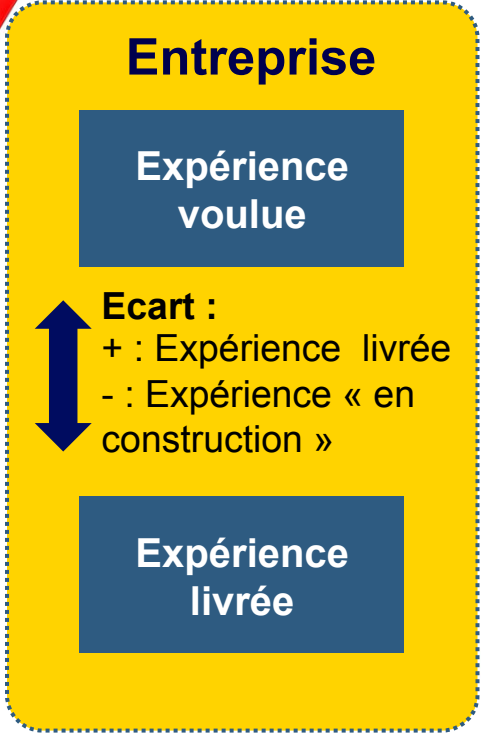
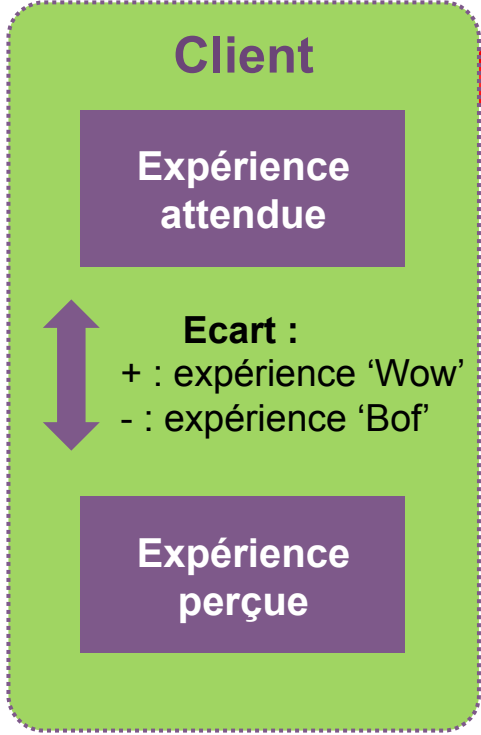


**La voix du client ... pour faire évoluer régulièrement la stratégie !**  
A quels besoins/attentes du client souhaite-t-on répondre (Offre) ? Quelle expérience veut-on lui faire vivre ? Quels sont les axes d'innovation (besoins non exprimés) ?



**Voix du Client (besoins, satisfaction, attentes, comportements)**

- **Sollicitée** (exprimée dans le but d'études)
- **Non sollicitée** (exprimée au quotidien)
- **Non exprimée** (analysée à travers des études ethno.)



**La voix du client**

- ... Pour structurer de façon opérationnelle et améliorer en continu la livraison de l'expérience client (dans chaque département)
- ... Pour mobiliser les équipes
- ... Pour livrer l'expérience au quotidien

