21 ans d'expérience de la **relation client** ont permis à Lidia Boutaghane d'en acquérir des compétences qu'elle souhaite partager avec ses clients. La direction d'une agence Internet & Réseaux, le lancement, d'un portail communautaire BtoB et tout récemment d'un réseau social lui ont donné une connaissance et une expérience éprouvée du marketing interactif et du comportement du client sur Internet.

C'est aussi une vision prospective qui, dès 2005, lui fait sentir le tournant historique que prend le marketing avec l'avènement du Web 2.0 et la notion du **client collaborateur** ainsi que la nécessité d'une politique multicanal.

Lidia Boutaghane est consultante et formatrice dans le cadre du réseau de consultants Links Conseils & Associés.

ClientauCoeur est sa marque de fabrique personnelle, un concept de relation client qui préconise un Marketing durable, qui met la Satisfaction, la Fidélisation et la Collaboration Client au Coeur des obsessions des entreprises et organisations.

Sa publication sur Internet, **www.clientaucoeur.com** est la communication au quotidien de son expertise depuis 2006.

Lidia Boutaghane
Consultante en Stratégie Clients & Marketing collaboratif
Pour : Conquérir & Fidéliser des clients,
& mieux Innover grâce à vos Clients.

http://www.clientaucoeur.com
7 rue du Tertre Gris - 35320 Pancé
Email : **lidia@clientaucoeur.com** Tél. : **06 29 33 43 09**

clientaucoeur
stratégie client & marketing interactif

Récoltez le fruit de l'intelligence collective en collaborant avec vos Clients

Conseil stratégique & opérationnel,
Accompagnement méthodologique,
Diagnostic,
Audit,
Etudes,
Formation,
Mesure et ROI.

Mots-clés :

Réseaux sociaux
Stratégie de Contenus
Stratégie d'Influence
Engagement Client
Clients Ambassadeurs
Communauté de Clients
Conquête de Clients
Satisfaction Client
Fidélisation Client
Service Clients / SAV
Expérience Client
Culture du Client
Voix du Client
Centré Client
Co-innovation
Comités Consultatifs Clients
Persona
Mapping de Processus Clients

ClientauCoeur vous aide à :

- Conquérir de nouveaux Clients,
- Augmenter la Fidélité de vos Clients,
- Innover dans le sens de vos Clients… et plus rapidement,
- Rentabiliser vos Clients,
- Faire adopter une Culture du Client par vos Collaborateurs…

…en collaborant avec vos clients

CONQUÉRIR

Développons ensemble un programme Client Ambassadeurs pour Conquérir facilement de Nouveaux Clients.

- Identifier & recruter les clients potentiellement Promoteurs & Ambassadeurs
- Identifier & engager les Influenceurs sociaux (blogueurs, etc.)
- Instiller un élan conversationnel (comités consultatifs clients, réseaux sociaux, communautés, etc.)
- Fournir des moyens et des outils pour recommander votre marque, produits…
- Développer une stratégie de contenus pour la propagation par les clients
- Gérer une Communauté d'Ambassadeurs.

FIDÉLISER

Construisons ensemble une Stratégie et des Solutions pour Fidéliser & Rentabiliser durablement vos Clients.

- Satisfaction Clients
- Ré-achat, rétention et recommandation
- Programme de Fidélisation
- Parcours Client
- Expérience vécue par le Client (émotionnel, sensoriel, cognitif, sentiment d'appartenance, etc.)
- Voix du Client en interne
- Programme Références Clients (témoignages, bonnes pratiques, partage d'expériences, etc.)

CO-DÉVELOPPER & CO-CREER

Capitalisons sur vos Clients Experts, Contributeurs et Créatifs pour Améliorer vos Produits et Innover efficacement.

- Recruter des clients inventeurs, contributeurs, experts
- Gérer une communauté au quotidien
- Promouvoir une communauté
- Modérer une communauté
- Calculer le ROI d'une communauté de clients
- Mesurer l'Implication / Engagement de vos clients

CULTURE DU CLIENT EN INTERNE

Définissons ensemble un plan d'action opérationnel pour instiller la Culture forte du Client en interne

ÉCOUTER - 1
eRéputation
Réclamations Clients
Vue 360° du Client
Parcours Client

ÉVANGÉLISER - 2
Culture & Formation
Empathie pour le Client
Waouh ! Attitude
Preuve par le ROI
Management par l'Influence

COLLABORER - 3
Collaboration inter-services
Implication des Collaborateurs
Gestion des conflits d'intérêts
Politique RH Centrée Client interne

COMMUNIQUER - 4
Écoute Client
Résultats obtenus
Gratification des Champions
Utilisation des Réseaux Sociaux