



CX Lab

Free your customers' value



CX Lab vous accompagne dans votre stratégie expérientielle

CX Lab est le spécialiste stratégique et opérationnel de l'expérience clients et de l'expérience collaborateurs.

Nous vous aidons à construire votre stratégie expérientielle globale, pour engendrer engagement et recommandation.

L'expérience devient le moteur de transformation de votre entreprise. Le client est placé au cœur de toutes les décisions.

Un accompagnement sur mesure

pour booster votre expérience clients et collaborateurs



Conseil stratégique

Pour faire de l'expérience clients le levier de votre **transformation**



Expérience collaborateurs

Pour mettre les collaborateurs au **coeur** de l'expérience clients



Mesure de maturité

Pour mesurer votre maturité en terme de **culture interne** et identifier les bons leviers d'action



CX Lab Executive

Pour créer en 2 jours votre stratégie expérientielle avec votre Comex, faciliter sa diffusion et son adoption



CX Lab Training

Pour avoir les clés méthodologiques et maîtriser l'expérience clients.



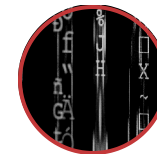
CX Lab Talent

Pour identifier, recruter et coacher les leaders de l'expérience clients.



Phygilab

Une offre en partenariat avec Phygitix pour déployer l'expérience sur des points de contact physiques en s'appuyant sur l'IA.



CX Lab Data Lab

Pour identifier les indicateurs clés et piloter vos objectifs et vos progrès avec l'intégration de la CX



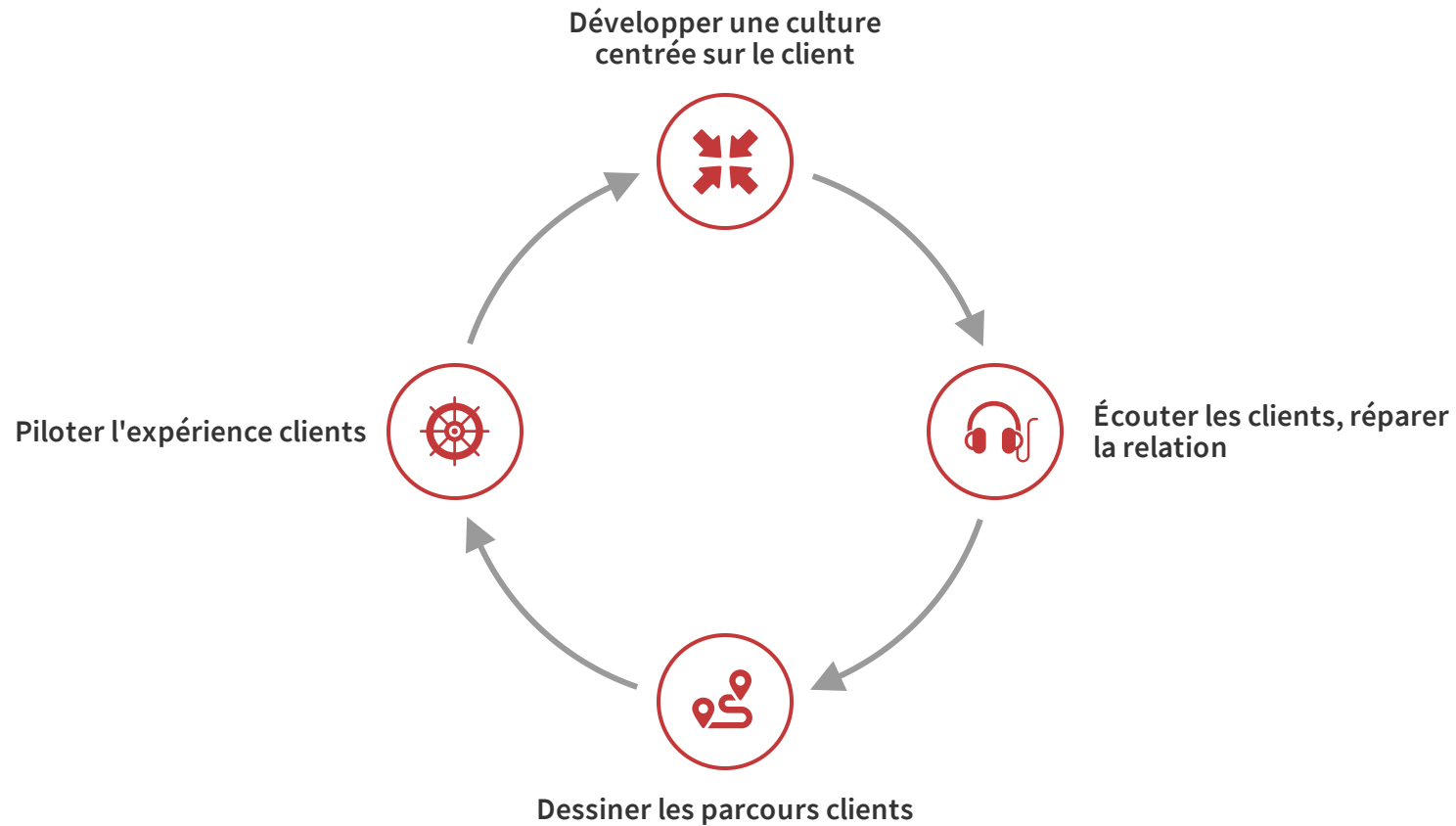
**Pourquoi
collaborer
avec CX Lab ?**

Pour goûter à notre "secret sauce"

- Le bon équilibre entre l'expertise et la pratique, le stratégique et l'opérationnel.
- La méthode concrète, efficace qui couvre tout le périmètre des expériences clients et collaborateurs.
- L'approche actionnable, orientée résultats & performance.
- La transmission progressive du savoir-faire expériences clients et collaborateurs et le développement de votre autonomie
- L'approche sur mesure au service de votre réussite



Pour notre méthode,



**pour ses
bénéfices**

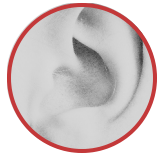
**Attachement clients et
collaborateurs**

**Performance et
transformation durables**

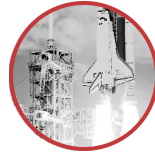
**Notoriété valorisation de la
marque**

Pour notre approche en 5 étapes

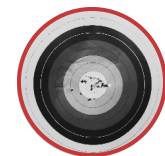
Accompnement CX Lab



1. Audit
Écoute et découverte



3. Déploiement
Mise en place et pilotage



5. Résultat
Valeur et ROI

2. Recommandations
Feuille de route et plan d'actions



4. Évaluation
Mesure de la performance et correction



Parce ce que nos clients...



... nous recommandent

“CX Lab a apporté une méthodologie et nous a aidés à vulgariser une discipline somme toute assez nouvelle. J'ai particulièrement apprécié l'approche pragmatique et concrète. Nous avons apporté du concret pour que les collaborateurs comprennent, adhèrent, et que l'expérience client ne reste pas une vue de l'esprit.”

Béatrice Trouillet, ALD Automotive

“Je recommande pleinement CX Lab, dont l'impact a été très positif pour nous. Le résultat est là.”

Philippe Huart, Logistahometech

“CX Lab propose un coaching plus qu'un accompagnement classique. Il y a un vrai travail sur les softskills, sur la poste à adopter pour donner de la visibilité, convaincre.”

Severine Tardy, Colissimo

“CX Lab a une approche à la fois globale et pragmatique. C'est stratégique sans être stratosphérique.”

Sandrine Neveu, La Poste

“L'accompagnement en continu de CX Lab sur plusieurs mois, nous a permis de déployer un projet complet.”

Marion Grinbaum, Michelin

“J'ai découvert des experts (si difficiles à dénicher sur le marché du consulting) qui me font structurer, planifier et étoffer mon ambition CX.”

Sandrine Schmitt, FDJ

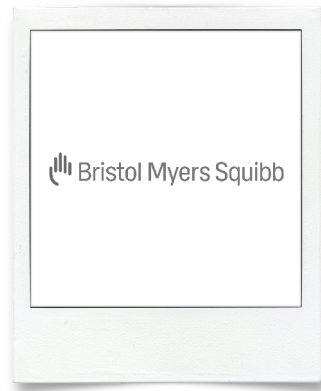
NPS
+ 81

Parce que nos missions couvrent le bon périmètre



Conseil pour la
définition de la
stratégie CX

Votre contact :
Béatrice Trouillet



Formation et
coaching

Votre contact :
Christophe Danleux



Définition d'une
stratégie de
transformation de
l'expérience clients

Votre contact :
Pascal Houillon



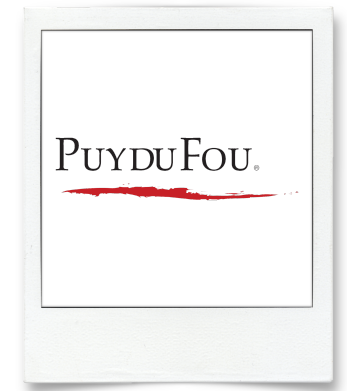
Coaching et
accompagnement

Votre contact : Flore
Assié



Accompagnement de
l'équipe de direction
& Recueil de la voix
du collaborateur

Vos contacts :
Elisabeth Delabarre
et Laetitia Oddo



Audit et formation

Votre contact :
Guillaume Marolleau

Parce que notre équipe...



Françoise

Votre coach en transformation

Stratégie - Diagnostic - Accompagnement
personnalisé

Partage & transmission



Judith

Votre pilote de projet CX

Voix du client & collaborateur
- Management & outils - Formation

Créativité & organisation



Céline

Votre booster business

Design de parcours - Formation -
Pilotage data, KPi & CRM

Rigueur & intelligence relationnelle



Jeanne

Votre spécialiste études

Mesures CX - études
quantitatives & qualitatives

Sens de l'analyse & concision



Chloé

Notre super back office

Prospection - Finance - Outils
informatiques

Facilitatrice de quotidien

... et notre écosystème s'engagent à votre service



Medallia



Satisfactory



Skeepers



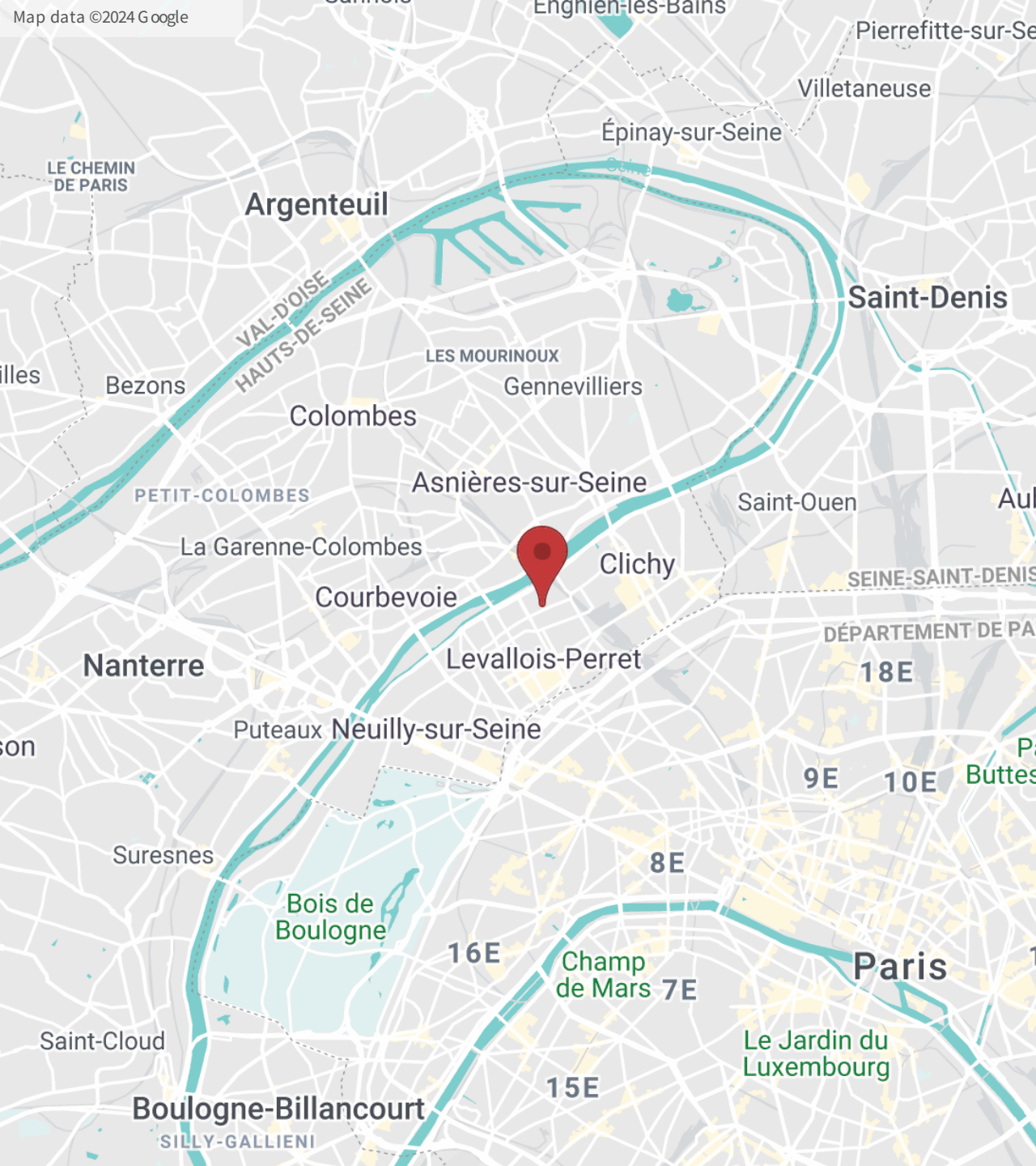
Qualtrics



HappyOrNot



Phygitix



Nous contacter

154 rue Jules Guesde 92 300 Levallois-Perret

-  01 46 35 98 25
-  contact@cxlabs.fr
-  CX Lab
-  www.cxlabs.fr