



Emmanuel Richard

Extens Consulting adresse le champ de l'expérience client en s'appuyant sur une équipe d'experts complétée par une Alliance mobilisable en Europe, Amérique du Nord et Asie. Dirigée par Emmanuel Richard, l'équipe a de fortes ambitions qu'elle nous a détaillées.

Par Manuel Jacquinet

EMMANUEL RICHARD

Directeur Général, passionné et ambitieux pour son cabinet, avec une progression de 50 % de son chiffre d'affaires entre 2017 et 2018.

« Nous privilégions la proximité avec chaque client. Le cabinet est fortement impliqué dans l'écosystème expérience client : nous sommes engagés en tant que membre fondateur de l'association Esprit de Service France depuis 2015. De plus, nous participons activement à la NF Service Relation Client qui nous conduit à être membre du comité de marque et membre du comité de construction de la ISO 18295. Nos clients nous distinguent d'autres cabinets par la combinaison d'un savoir-faire méthodologique constamment renouvelé et une grande agilité. Nous avons développé notre propre méthodologie sur les parcours clients, avec notre indicateur de mesure de la facilité : C2ES « *Customer Employee Easy Score* ». Notre forte culture du résultat nous permet de proposer des plans d'actions précis et réalisables. A l'issue de nos interventions, nos clients témoignent d'une performance améliorée mais aussi d'un ancrage et d'une appropriation des changements réalisés par les équipes. »



BRAHIM DJAKOUR

Directeur des Opérations Conseil, avec 18 ans d'expérience, il apporte son expertise pour la réalisation et le pilotage de projets fonctionnels et techniques, dans le domaine de l'Expérience Client.

« Grâce à la diversité de nos talents et leur complémentarité, nous avons pu obtenir la confiance de plusieurs sociétés car nous sommes extrêmement attachés au résultat. Nous partageons également les bonnes pratiques enrichies par la pluralité des secteurs d'activité dans lesquels nous intervenons (B2C, B2B, B2B2C : industries, légal, retail, santé, assurance, banque, loisirs...). »



DÉSIRÉE PELS

Senior Manager, elle a forgé son expertise dans la mesure de l'expérience client auprès de grandes marques à l'international.

« Nous mettons l'humain au centre de nos interventions. Lors de nos missions à l'international, nous favorisons toujours l'intervention de consultants locaux, pour une meilleure immersion. Les clients le ressentent et apprécient le « *Think global, Act local* » proposé. Nous assurons une coordination parfaite de l'ensemble des actions menées, permettant une homogénéité des résultats sur tous les pays dans lesquels nos clients sont implantés. Nous sommes reconnus pour notre compréhension de leurs enjeux, ainsi que notre capacité à nous remettre en question. C'est cette ouverture d'esprit et cette agilité qui nous permettent de leur proposer un conseil correspondant à leurs attentes. »

"Ouverture d'esprit et agilité nous permettent de proposer un conseil correspondant aux attentes."

ARNAUD SCHMID

Senior Manager, il possède 20 ans d'expérience professionnelle avec une spécialisation en Relation Client. Son expertise a été acquise au sein d'un outsourcing de la relation client, puis à la direction de plusieurs services clients.

« Nos clients nous apprécient pour notre expertise opérationnelle sur la Relation Client à distance, avec une bonne connaissance de l'*outsourcing*. Notre méthodologie de conseil éprouvée et notre approche sous l'angle de la facilité pour les clients et les collaborateurs les séduit. Enfin, nous avons une très bonne connaissance du marché avec des expertises sectorielles verticales (assurance, banque, e-commerce...). »



© DR

3 QUESTIONS EN SUS...

En-Contact : Quels sont les types de demandes que vous font vos clients ou celles qu'ils vous ont faites sur 2018 ?

Extens Consulting : Le champ des interventions est large : l'harmonisation des services clients au niveau EMEA ; le pilotage d'appels d'offres pour l'externalisation d'un service client ; l'analyse de la voix du client au travers de notre méthodologie outillée de captation et d'analyse des contacts multicanaux ; la refonte des parcours clients avec étude d'impact sur les processus métiers ; l'identification des nouveaux gestes métiers et accompagnement au changement. Parmi les sujets techniques : l'accompagnement au choix de solutions des interactions client multicanales, sur les phases d'étude d'opportunité, de faisabilité, d'appel d'offre et de mise en œuvre.

Lesquelles sont étonnantes selon vous, voire complexes ?

Nous sommes parfois étonnés par la diversité d'interprétation sur la définition des parcours clients et plus largement des concepts de l'expérience client. Cela requiert en début de projet de reposer les bases des concepts pour aligner la compréhension de tous. Pour la complexité : déployer des programmes d'expérience client dans des environnements où la culture projet et la culture de service ne sont pas stabilisés.

Plus de 30 ou 40 intervenants, consultants, sociétés de conseil communiquent sur des savoir-faire ou expertises en expérience client. Quelles différences vos clients perçoivent-ils, qui les amènent à vous retenir ou rechoisir ?

Tout d'abord, notre activité, majoritairement au forfait avec une obligation de résultats. Ensuite, notre capacité à intervenir sur un sujet depuis la dimension stratégique jusqu'au déploiement opérationnel : « La tête dans les étoiles, les pieds sur Terre ». Enfin, le « *Think Global, Act Local* », c'est-à-dire la diffusion de l'expérience client dans des environnements interculturels.



Stratégie
Relation Client

Design de Parcours
Client et Collaborateur

Innovation
d'expériences

Transformation
des organisations

CRÉEZ DES EXPÉRIENCES MÉMORABLES
POUR VOS CLIENTS ET VOS COLLABORATEURS

ÉCRIVEZ LA VÔTRE
MAINTENANT !



[www.extens-consulting.com/
sanslimitessansfrontieres](http://www.extens-consulting.com/sanslimitessansfrontieres)

Contactez-nous
01 43 87 64 14