58% des entreprises sondées remarquent que faciliter la vie de leurs clients complique partiellement celle de leurs collaborateurs, voire totalement pour 18%.

LA FACILITÉ CLIENT & COLLABORATEUR

La Facilité est une rencontre entre **l'aisance** et l'aptitude à atteindre **sans peine** un objectif.

Pour les Clients...

Dans la Relation Client, ce concept est essentiel et pourtant **difficilement maîtrisé** par les Marques. Il vise à donner toute Facilité à un client pour accéder et consommer pleinement le produit ou le service acheté.

...et pour les Collaborateurs

L'enjeu est de comprendre le **niveau d'effort** qu'ils ont à fournir dans leur travail, et les **leviers de facilité accessibles** pour leur permettre d'être pleinement engagés et exemplaires dans l'exercice de leurs missions au service des clients.

LES 6 DIMENSIONS DE LA FACILITÉ

La compréhension

Le niveau d'énergie mentale et de réflexion à mobiliser.

La navigation

Les différentes étapes à passer pour satisfaire une demande.

Le relationnel

L'aisance de communication avec un interlocuteur.

Le physique

L'énergie physique à déployer (déplacement, distance, poids d'objets...).

Le temps

Le temps perçu lors des différentes étapes du parcours.

Le financier

Le gain ou la dépense engagée pour obtenir satisfaction.

CUSTOMER EMPLOYEE EASY SCORE

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le **C2ES**, pour “Customer Employee Easy Score”, a été développé par Extens Consulting.
C’est **l’indicateur de mesure de la facilité** pour les clients et les collaborateurs, selon 6 dimensions de la Facilité.

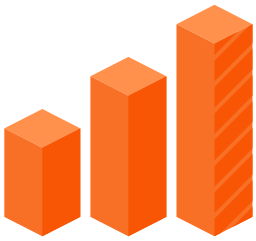
A QUOI SERT-IL ?

Le C2ES dévoile aux entreprises le **niveau de facilité vécu par ses clients et ses collaborateurs** à différents moments clés de leurs parcours. Cet indicateur donne ainsi l’opportunité **d’améliorer le service en continu** et de rattraper un client insatisfait

COMMENT LE CALCULER ?

Un calcul en 3 étapes :

1. **Calcul de la Facilité Client**
2. **Calcul de la Facilité Collaborateur**
3. **Calcul du C2ES**



$$+ \frac{\text{Expérience Client}}{\text{Expérience Collaborateur}} + f(\text{Persona})$$

CE QU'APPORTE LE C2ES À LA RELATION CLIENT

1

Une mesure de la Facilité déterminant l'aisance et l'aptitude à atteindre un objectif.

2

Une déclinaison selon 6 dimensions : Compréhension, Navigation, Relationnel, Physique, Temps et Financier.

3

Un suivi selon les profils relationnels appelés Persona; l'expérience de la Facilité n'est pas universelle.

4

Une capacité pour l'entreprise à agir sur l'expérience de facilité vécue par ses clients et ses collaborateurs sur les parcours clients.

5

Un accroissement de la fidélité client et de l'engagement des collaborateurs.

extens CONSULTING

La mesure de la Facilité est intéressante dans une approche « miroir » c'est-à-dire intégrant d'une part l'expérience du client et d'autre part, l'expérience du collaborateur.

- Leader des solutions transactionnelles au service des entreprises, des salariés et des commerçants.

Téléchargez notre Livre Blanc pour découvrir ce témoignage et beaucoup d'autres.

www.extens-consulting.com