



Video Pitch



HappyTrack Sprint

Votre entreprise prête pour une
gestion optimale des expériences !



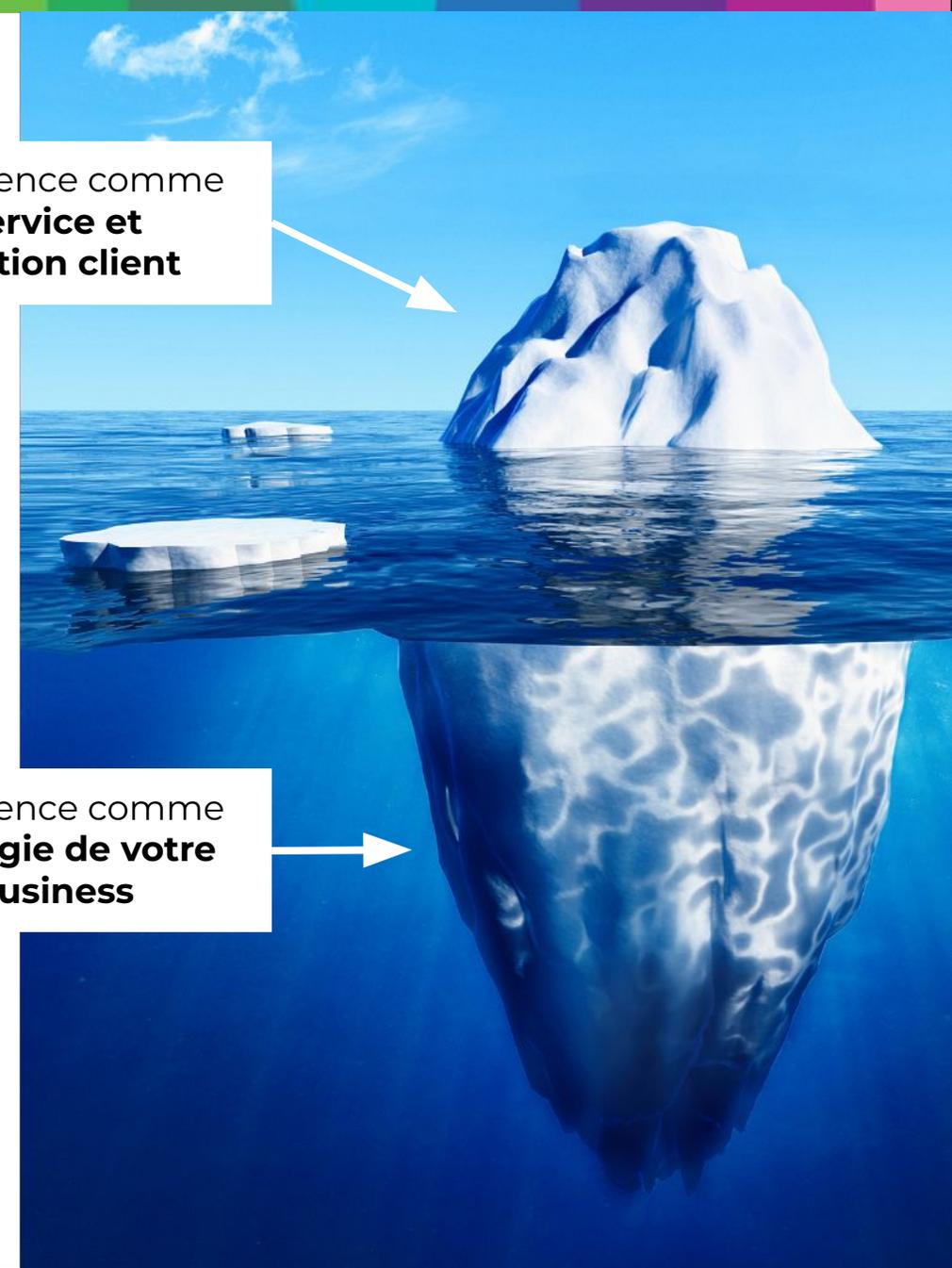
Votre gestion d' **expériences** **comme stratégie** d'entreprise

Plus que de simplement penser à l'expérience client, nous devons **comprendre comment l'entreprise peut se structurer** pour cela.

Notre objectif est d'aider votre équipe à établir les bases pour gérer la meilleure expérience client, en considérant les différents domaines de l'entreprise.

Expérience comme
**service et
relation client**

Expérience comme
**stratégie de votre
business**



Développez en **co-création**
le meilleur **projet**
pour la gestion de
l'Expérience
Client !



Développez de la
connaissance dans l'équipe
pour plus d'autonomie



Élaborez un projet avec
plus de rapidité



Découvrez où prioriser les
investissements pour plus
de résultats

Notre différentiel ?

Focus sur la création de
l'autonomie
pour la transformation !



Diagnostic

Découvrez sur quoi vous
concentrer pour améliorer
votre entreprise



Projet

Co-créez le projet idéal pour
stimuler l'expérience client

Programme de mentorat exclusif pour la
création de projet en collaboration.

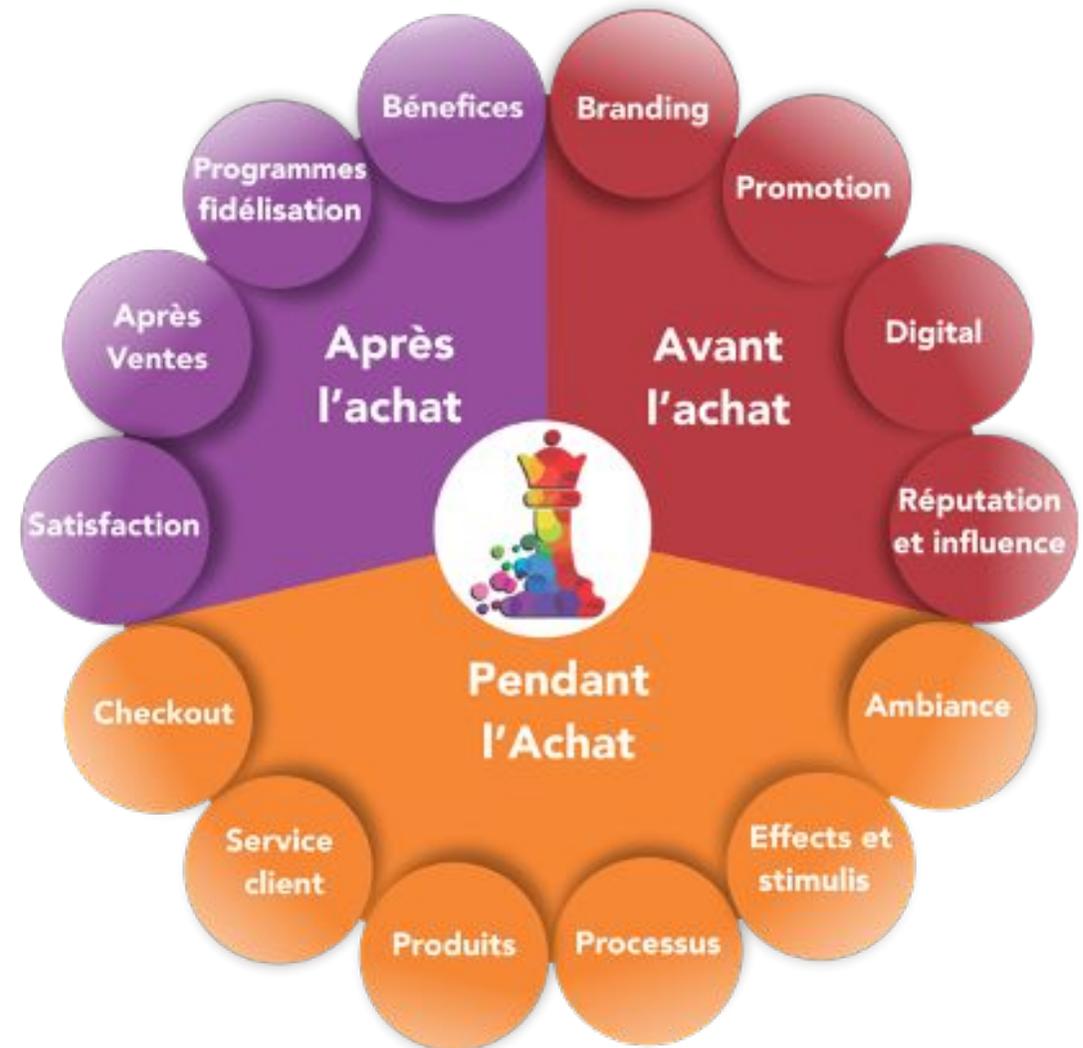
Comment faisons-nous ?

Dans le cadre d'un programme structuré sous forme de séances de mentorat, notre équipe collabore avec votre **Squad BXI** - un groupe de 5 à 10 collaborateurs de votre entreprise possédant une expertise multidisciplinaire - pour analyser l'ensemble du cycle de stratégies pour améliorer l'expérience client. Ensemble, nous allons diagnostiquer l'entreprise et élaborer un projet en co-création.

Notre méthodologie est issue d'une thèse et fait l'objet d'un processus de brevetage et d'enregistrement de droits d'auteur.



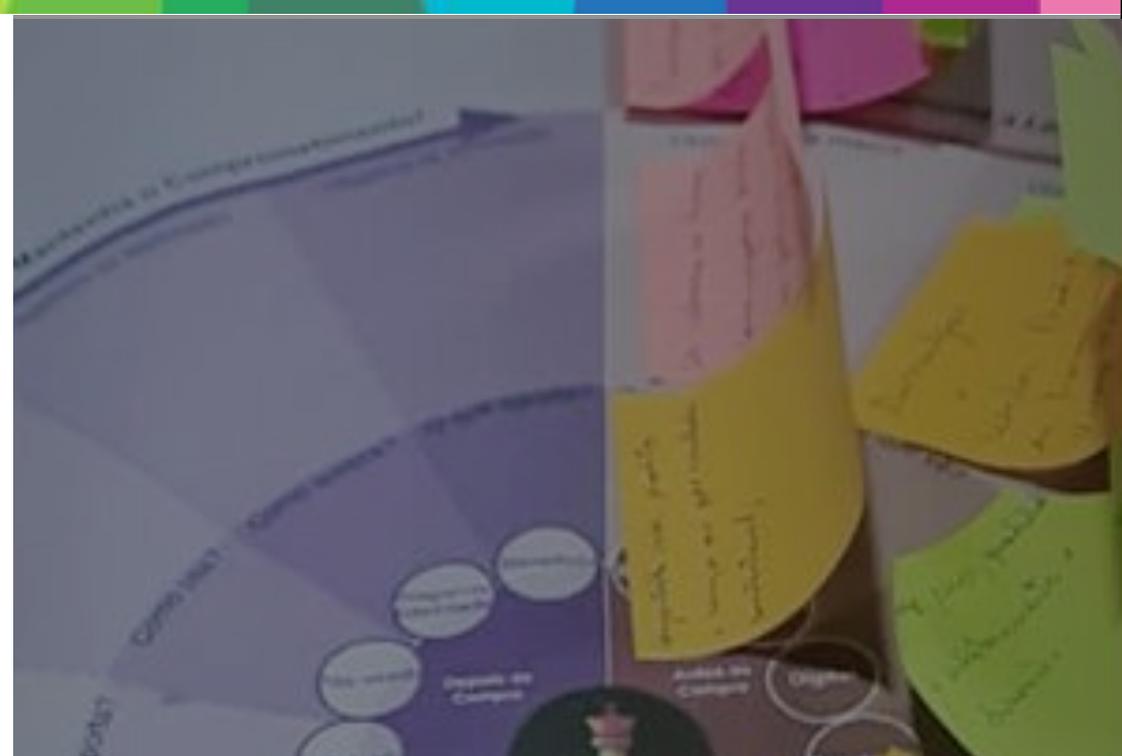
Pour en savoir plus:



Plus que des idées. **La stratégie en pratique !**

À partir d'un processus structuré, votre équipe sera accompagné en 2 options de format - **5 jours ou une demie journée - pour :**

- Comprendre le client
- Définir des objectifs et des stratégies pour chaque étape du parcours client
- Obtenir des informations pour étayer de nouveaux projets



The diagram illustrates the HappyTrack methodology, which is a structured process for understanding the customer experience and defining strategies. It is divided into six steps (Passos) and includes a strategic map (Mapa Estratégico) and a customer journey map (Mapa da Jornada do Cliente).

HappyTrack Método

Passo 1. Quem é o seu cliente busca? (Who is your customer looking for?)

Passo 2. O que seu cliente busca? (What does your customer look for?)

Passo 3. Qual é ou são (s) objetivo(s) da experiência do cliente neste momento do contato? (What is or are the objective(s) of the customer experience at this moment of contact?)

Passo 4. O que deve ser criado ou melhorado? (What should be created or improved?)

Passo 5. Qual é o objetivo do seu negócio? (What is the objective of your business?)

Passo 6. O Mapa Estratégico (The Strategic Map)

The Strategic Map is a circular diagram with four quadrants: a) Problema (Problem), b) Objetivo (Objective), c) Experiência (Experience), and d) Canal (Channel). It is divided into three horizontal sections: Antes da compra (Before purchase), Durante a compra (During purchase), and Depois da compra (After purchase). The map is populated with various icons and text boxes representing different aspects of the customer experience and business strategy.

Programmation

Introduction

1 Audit

- Introduction au processus de gestion de l'expérience client comme stratégie
- Réalisation d'un **audit** avec les participants
- Discussion des résultats

2 Le Client

- Élaboration de **personas**
- Définition du **parcours client**
- Définition des priorités pour chaque persona dans le cycle de l'expérience client.

3 Les Stratégies

- Analyse des stratégies actuelles
- Identification des potentiels d'amélioration
- Définition des **objectifs** dans le cycle de l'expérience client
- Élaboration des **stratégies futures**

4 Plan d'Action

- **Brainstorming** pour le cycle de l'expérience client
- Développement des **stratégies en plan d'action**
 - Avant, pendant et après l'achat

5 Plan de Dissémination

- Discussion du plan d'action obtenu
- Définition de l'objectif et de la stratégie pour la diffusion et la **gestion des connaissances** de l'expérience client
- Élaboration d'un plan de maintenance du programme et d'**apprentissage organisationnel**

Plan d'Action

Voulez-vous encore plus personnalisé ?

Lors d'un atelier de 3 heures + 1 heure de feedback dans 15 jours, réalisé, sur mesure et seulement In Company axé sur la thématique choisie comme priorité pour vous et votre équipe, nous travaillerons de manière très dynamique pour élaborer des projets concrets et résoudre vos principaux défis.

Persona et Parcours client

- Élaboration de **personas**
- Définition du **parcours client**

Cycle des Stratégies pour l'Expérience Client

- Définition des priorités pour chaque persona dans le cycle de l'expérience client.
- Définition des **objectifs** dans le cycle de l'expérience client
- Élaboration des **stratégies futures**
- **Brainstorming** pour le cycle de l'expérience client
- Développement des **stratégies en plan d'action**
 - Avant, pendant et après l'achat

Bonus

Plateforme HappyTrack

- Tous les participants ont accès à la **plateforme** HappyTrack pour :
 - Réaliser l'audit et vérifier les résultats
 - Créer le projet en ligne

Outils de planification

- L'entreprise reçoit :
 - 1 **bannière en toile**, format (1,20x0,9m) pour la réalisation d'activités et la pose dans la zone de contact de l'équipe.
 - L'objectif du matériel est de fournir un contrôle visuel des activités du projet.
 - **Rapport d'audit** avec diagnostic réalisé par les participants.



Qu'allons-nous discuter ?

De la psychologie de la consommation et l'impact de vos stratégies à vos **défis** pour la préparation aux **Jeux Olympiques de Paris 2024**.

Une journée d'échanges aussi intenses pour **faire benchmarking et avoir de nouvelles idées** pour votre business



Un **cadre atypique** pour vivre et pour discuter des **expériences** d'une façon inoubliable !

A deux pas de Champs Elysée vous allez :

- ➔ connaître une méthode exclusive
- ➔ avoir un processus de brainstorm efficace pour vos nouveaux projets
- ➔ booster votre réseaux





Responsable du programme:

Juliana Cândido Custódio, Ph.D.

Professeur | Consultante | Écrivaine | CEO de HappyTrack

L'expérience professionnelle et la connaissance académique pour vous guider dans la co-crédation des projets !

- Post-doctorat en Psychologie du Travail et de la Consommation - ULB Belgique
- Doctorat en Gestion - Université Paris-Dauphine
- Master et doctorat en Stratégie - PUCPR Brésil
- Master en Marketing - UFPR Brésil
- Formation en Relations Publiques

Plus de 15 ans de conseil aux entreprises et d'études de marché

Collaboration dans des agences d'innovation et de soutien à l'entrepreneuriat

Professeur à l'Université Catholique de Rio de Janeiro, PUCPR, FGV, ULB et autres

Découvrez le profil complet sur :





Video Pitch



Allon-nous **révolutionner la gestion d'expériences**, ensemble ?



HappyTrack®

www.HappyTrack.fr

Cliquez pour demander un devis !



15, Rue des Halles 75001
contact@happytrack.fr
+33 (0) 7 67 37 10 11

Paris

Curitiba

R Nunes Machado 266
falecom@happytrack.com.br
+55 (41) 99212-5040