Diagnostic omnicanal

Êtes-vous en mesure de reconnaître vos clients, connaître leurs achats passés et leur historique avec votre entreprise?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Adaptez-vous vos comportements aux actions récentes effectuées sur l'un de vos canaux?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Présentez-vous des offres personnalisées selon les intérêts de vos clients?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Adaptez-vous vos communications en considérant le parcours client de vos différents personas?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Reconnaissez-vous vos clients fidèles, les ambassadeurs de votre marque?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Arrivez-vous à donner un sentiment de proximité entre le client et votre organisation à travers vos canaux de communication?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Diagnostic omnicanal (suite)

Offrez-vous toute l'information sur vos produits et services, incluant leurs bénéfices, dans un langage facile à comprendre pour tous vos clients?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Permettez-vous à vos clients d'utiliser leur canal préféré, peu importe la tâche qu'ils souhaitent effectuer?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Rendez-vous disponibles des trucs, des conseils, des documents et des vidéos afin d'aider vos clients à prendre une décision éclairée?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Avez-vous sondé la satisfaction de vos clients sur vos différents canaux?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Avez-vous une politique de satisfaction client bien définie?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument

Avez-vous transmis vore culture client à vos employés?

	1	2	3	4	5	6	7	
Pas du tout								Absolument