

Le laboratoire de veille et d'inspiration customer-centric by MURANO Conseil

MURANO CONSEIL EST LE CRÉATEUR DE L'OBSERVATOIRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT, UNIQUE SUR LE MARCHÉ DU CONSEIL

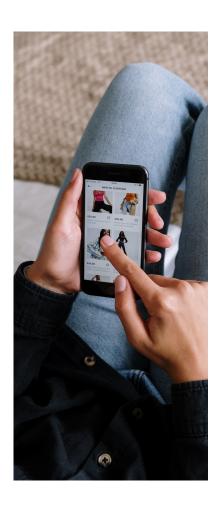


La crise sanitaire que le monde traverse a révélé, renforcé, accéléré certains phénomènes :

- Mutations profondes de la société et des tendances de fond du monde de demain
- Adoption des nouvelles technologies et digitalisation de nos vies et de nos modes de consommation
- Attentes, usages et parcours d'omnicanalité de consommateurs de plus en plus exigeants

L'Expérience Client est donc à réinventer pour évoluer avec ces phénomènes. Par chance, le e-commerce sait déjà faire cela et peut aider les marques à faire entrer les consommateurs dans leur univers... mais à condition d'y mettre les moyens.

C'est pourquoi MURANO Conseil a lancé l'Observatoire de l'Expérience Client, à l'écoute des mutations de fonds et des signaux faibles pour nourrir la réflexion et enrichir la valeur ajoutée des expertises internes MURANO Conseil. Sa mission première restant de nourrir, inspirer et orienter nos clients dans leurs réflexions stratégiques.





NOS OBJECTIFS





Suivre les tendances et travailler en mode prospective

Analyser les avantages mais aussi les défis de chaque insight



En tirer les possibles opportunités et impacts sur les usages et modes de de consommation

Proposer des solutions répondant aux besoins et problématiques de nos clients



QUELS INSIGHTS CONCENTRONS-NOUS AU SEIN DE L'OBSERVATOIRE DE L'EXPERIENCE CLIENT MURANO CONSEIL?

Cet observatoire a pour ambition de balayer tous les vecteurs online et offline qui lient une marque à son client.

Pour nourrir cet observatoire, nous nous appuyons à la fois sur l'expertise interne MURANO mais aussi sur une veille externe de sources diverses et variées : sociologues, études économiques, rapport de tendances, benchmarks....



EXPERTISES INTERNES

- Nous réalisons une recherche documentaire et une veille régulière en se déplaçant par exemple dans les magasins pour prendre des photos et se tenir au fait des nouveaux concepts.
- Nous réalisons des études auprès d'un panel de clients sur des sujets spécifiques pour récupérer des retours sur leur expérience.

EXPERTISES EXTERNES

- Nous réalisons des études ad hoc et quantitatives dans certains secteurs ou pour certaines marques. Cela permet par exemple pour une marque de valider la bonne mise en place de ses PLV et mise en valeur de leurs produit.
- Nous proposons l'intervention de nos experts lors de journée de conférences et/ou d'ateliers pour enrichir la réflexion stratégique et inspirer vos comités de direction et vos équipes.



LES INTERVENTIONS DE L'OBSERVATOIRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT MURANO CONSEIL

CAS CLIENT - RÉINVENTER LE MODÈLE RETAIL DE DEMAIN

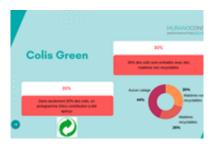
Nous accompagnons le premier libraire français dans sa démarche de transformation au cours d'une mission passionnante articulée autour de deux grandes étapes :



- S'inspirer & identifier les grandes tendances sociétales et les leviers de croissance adaptés pour répondre à des consommateurs de plus en plus exigeants.
- Modéliser le business modèle de demain en analysant les leviers stratégiques, les enjeux et opportunités et les impacts sur le modèle actuel

CAS CLIENT - ENQUÊTER SUR LA PERCEPTION DU COLIS 2.0

Nous accompagnons un acteur majeur de la cosmétique en France sur une reflexion autour de la perception de ses colis :



- Enquêter auprès d'un panel de clients : choix de la période d'étude et ses leviers d'analyse, mise à disposition d'un questionnaire automatique, analyser les résultats et l'impact sur les clients
- Tester les recommandations et établir un plan d'action autour de différents leviers : chasse à l'espace vide, améliorer l'image de marque, respect de l'environnement avec des emballage green, fidélisation du client, personnalisation du colis...



COMMENT POUVONS-NOUS VOUS ACCOMPAGNER?



 Proposer à vos équipes et comités projet d'« ouvrir leurs chakras » sur ces mutations et les illustrer avec les benchmarks les plus percutants pour retrouver du souffle et de la créativité

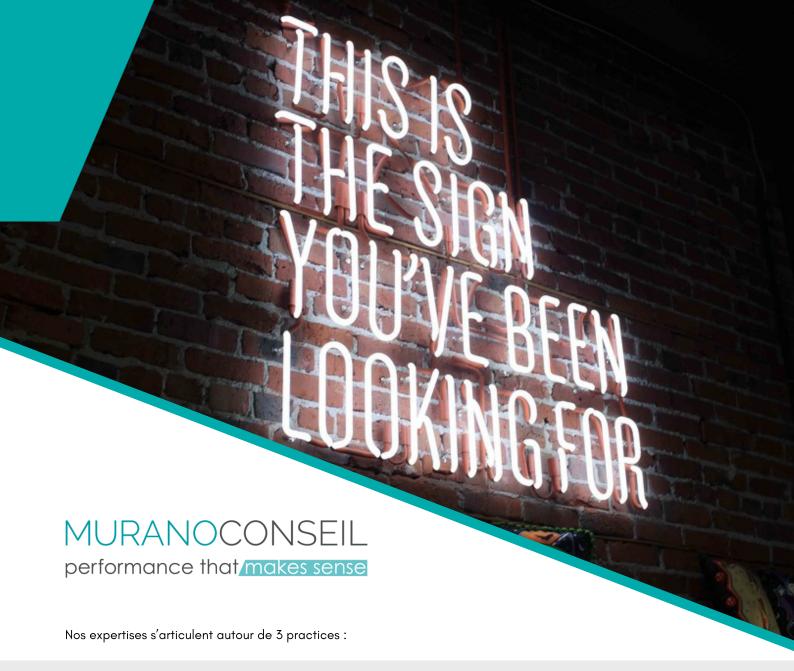


Travailler en atelier participatif pour affiner votre proposition de valeur,
vos projets innovants et imaginer vos futurs souhaitables



 Développer des études adhoc pour optimiser vos process et parcours clients









3 MURANO/fech & data

La **performance** des organisations : Remettre du (bon) sens, et responsabiliser les collaborateurs et leur management. L'optimisation des budgets et du ROI client : Maximiser la valeur ajoutée des parcours clients et l'allocation des investissements. Le dashboarding excellence : Piloter efficacement une activité par le recours aux data et aux outils.













Consultants dans la Murano Family

Notre score de confiance B-Reputation

www.muranoconseil.com



18 bis, rue de Villiers 92300 Levallois Perret



contactemuranoconseil.com