

// **REX** – B to C – Défi : comment améliorer l'expérience client et impliquer les équipes?
Client : Retail– effectif 12000

Contexte & Enjeux

- Un marché fortement concurrentiel
- Des exigences client de + en + précises
- Demande d'une expérience unique et rapide
- Un défi numérique et managérial
- Enjeu : comment anticiper les futurs besoins des clients finaux et résister à la concurrence mondiale?

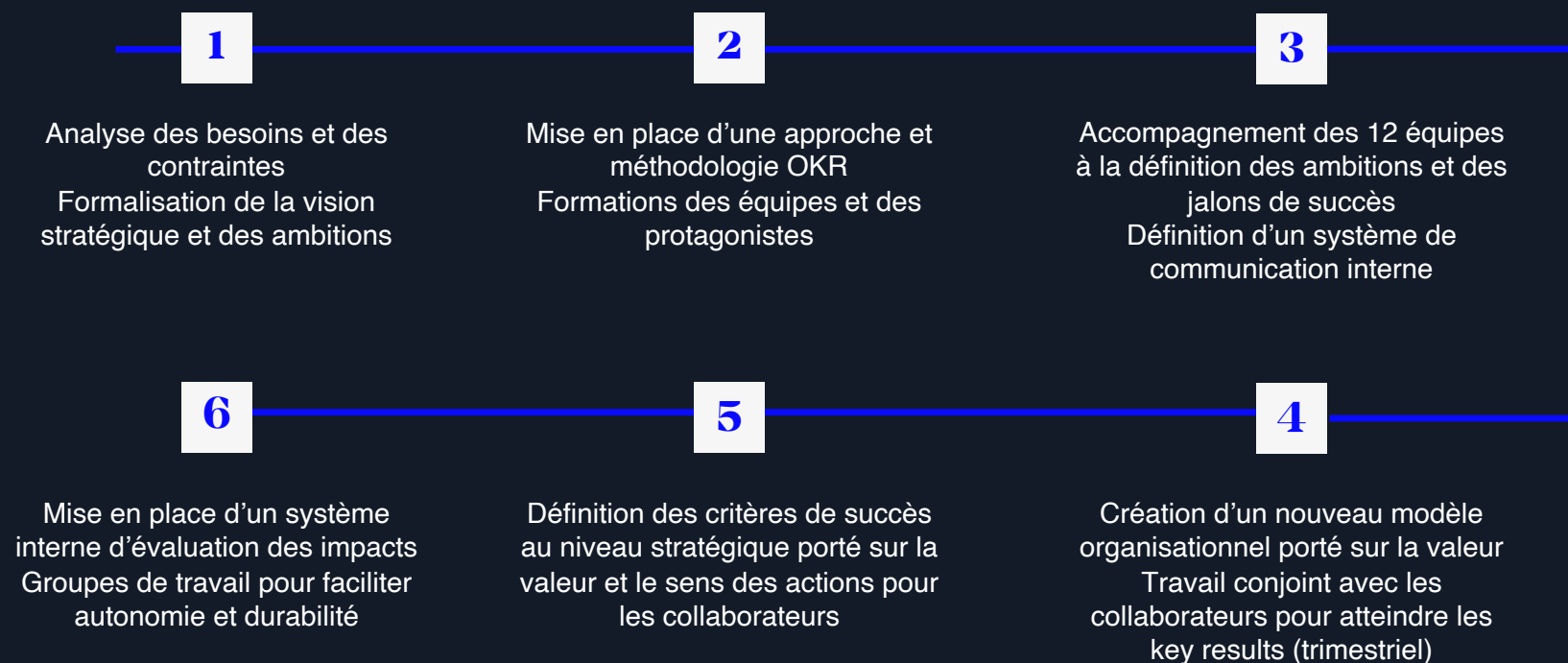
+9%

Taux de conversion
sur les sites e-commerce



Méthodologie & Approche Watch

Quel Impact?



1. Amélioration du taux de conversion
2. Ré-organisation des pôles : axes stratégiques définis en fonction des Business Units et des clients finaux
3. Meilleur engagement des équipes
4. Opérations et actions portées sur la valeur
5. Alignement stratégique