

Chapitre 1

Application 2. Sephora

L'enseigne Sephora est connue comme une de celles proposant les meilleures expériences clients.



1. À partir de la vidéo (<https://youtu.be/jvaFpXgwYoM>) et de quelques recherches supplémentaires sur Internet (mots-clés : Sephora parcours client ou Sephora expérience client), identifiez tous les facteurs qui concourent à cette expérience.



*Vous pouvez travailler à deux.
Présentez vos réponses en utilisant l'application Prezi.*

Application 3. Le parcours client, les étapes clés pour enchanter le consommateur

Visionnez la vidéo dont voici le lien : <https://www.youtube.com/watch?v=-HCBPE-YrRU>.



1. À quel moment commence le parcours client ?
2. Comment intégrer le numérique à chaque étape du parcours client ? Dans quel but ?
3. Quel lien faites-vous entre expérience et fidélisation ?
4. Comment entretenir la fidélité du client ?