

## *Omnicanal*

Enfin, **l'omnicanal émerge comme la réponse la plus aboutie au changement de comportement des consommateurs**. Cette stratégie vise à créer une expérience client où chaque canal soutient et renforce l'autre, où les silos disparaissent, faisant place à un parcours fluidifié, centré sur le client. **Lenjeu est de taille : créer une expérience client unique et fluide**. Les activités en ligne et hors ligne convergent afin de mieux comprendre les clients, d'affiner leur profil et de leur proposer des offres sur mesure et efficaces.

**L'approche omnicanale nécessite un engagement de tous et une remise à niveau en interne**. Chaque employé doit avoir conscience de l'impact de ses actions sur l'expérience client.

**La réussite d'une approche omnicanale repose sur une connaissance client approfondie**. Il s'agit donc de collecter, centraliser et surtout traiter toutes les infos récoltées à travers les différents canaux pour apporter une réponse rapide, pertinente et personnalisée, quel que soit le point de contact ou la demande du client.