



Marion
CLEMENTE
Responsable de
l'expérience client

Château de
Chantilly



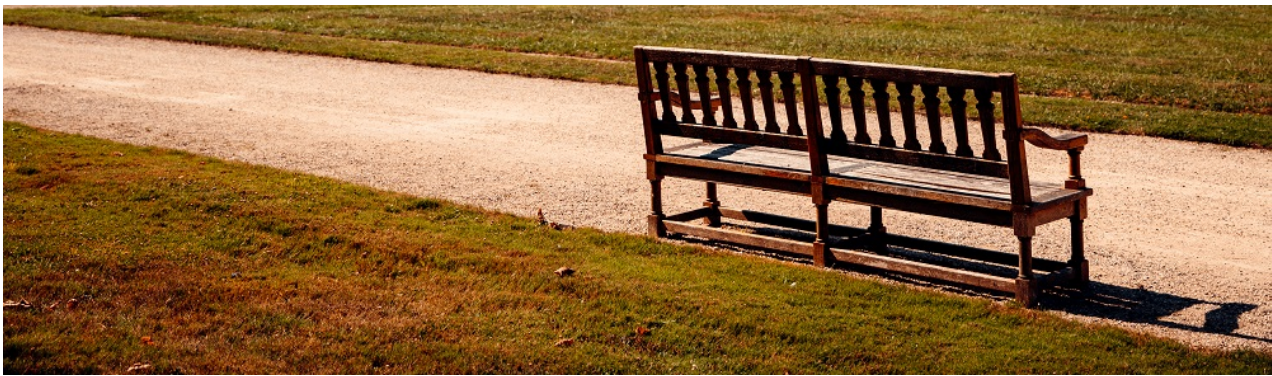
Améliorer l'expérience de ses clients

Découvrez le témoignage de Marion, Responsable de l'expérience client au [Château de Chantilly](#), qui a suivi l'accompagnement de Oïse Tourisme pour lancer une démarche d'amélioration de l'expérience client !

Pourquoi avoir placé l'expérience client au cœur de la stratégie du Château de Chantilly ?

L'expérience client a toujours été très importante pour nous, mais, malheureusement trop longtemps laissée de côté par manque de moyens. Elle est à présent au cœur de notre stratégie. Son importance est capitale car elle nous permet de mieux comprendre et de bien distinguer nos visiteurs en fonction de leurs attentes, de leurs besoins et de soulever leurs problématiques, dans le but d'adapter nos offres et services à leurs attentes.





Vous avez pris le nouveau poste de Responsable de l'expérience client il y a 2 mois, quelle(s) action(s) avez-vous déjà ou allez-vous mettre en place ?

Plusieurs actions sont actuellement en cours. Nous avons lancé une étude des publics et de notoriété dans le but de mieux connaître notre visitorat et leur retour d'expérience. Nous développons par ailleurs des questionnaires post-visite et événements, toujours dans ce souci d'amélioration continue. Nous travaillons également sur un projet en plusieurs phases de refonte de notre signalétique. La première sera de remettre au goût du jour notre signalétique accueil/directionnelle afin de mieux orienter nos visiteurs dès leurs arrivées sur le site. Et la seconde, sera d'améliorer notre signalétique du Parc, avec certainement plus de contenu de médiation.

Comment avez-vous prévu de suivre l'évolution de l'expérience client au Château de Chantilly ?

Les réseaux sociaux sont devenus incontournables dans l'expérience client. Laissez un commentaire positif ou négatif est simple et rapide. C'est pourquoi nous y sommes très présents et souhaitons instaurer un lien de confiance avec nos visiteurs. Aussi, nous essayons d'y être le plus réactif possible, afin d'apporter une réponse à chaque question. Pour un bon suivi et un pilotage efficace des axes d'amélioration, nous avons mis en place des outils synthétisant les avis de nos visiteurs, que nous diffusons en interne car chacun apporte sa pierre à l'édifice.

Vous avez accueilli des collaborateurs de l'Agence en formation « Parcours Challenge ». Un diagnostic du parcours visiteurs a été délivré. Est-ce que les préconisations ont été utiles pour vous lancer ?

Le « Parcours Challenge » a été utile notamment la partie *shadowing** qui s'est révélée être très intéressante et qui nous a soulevé un réel souci dans le parc, à savoir le manque de signalétique (projet qui fait d'ailleurs parti de la seconde phase de notre plan d'action).

**méthode qui consiste à devenir littéralement l'ombre de quelqu'un, durant une période déterminée, afin d'observer son comportement et ses interactions avec un produit ou un service dans son environnement naturel.*

Conseilleriez-vous cet accompagnement aux autres sites touristiques ?

Je recommande vivement cet accompagnement à d'autres sites touristiques. Cela nous a permis d'avoir une vision extérieure en toute neutralité et de précieux conseils pour pouvoir nous améliorer et satisfaire au mieux nos visiteurs.





Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com