

DOSSIER CLASSÉ

CONFIDENTIAL



Justine Doennlen

ENQUÊTE MENÉE PAR L'UNITÉ SPÉCIALE

HOLD UP.




On a intercepté ce message
à l'aube...

Il contenait **7 preuves** que ton
expérience client est trop sage
pour **marquer les esprit**.

Il contient des **preuves irréfutables** que ton
expérience client est à deux doigts de se faire
oublier. Pas parce que tu n'es pas compétente.
Mais parce que tu es restée sage. Lisse. Prévisible.

Bonne nouvelle : tout ce qui est révélé ici peut
être retourné en or. (Encore faut-il oser
braquer les habitudes....)



CONFIDENTIAL

ENTRÉE AUTORISÉE

*Tu viens d'être recrutée par l'unité spéciale **HOLD UP**. Ta mission si tu l'accepte ? Identifier ce qui rend ton expérience client oubliable.*

! Attention : ce dossier n'est pas à lire comme un PDF.

*C'est une scène de crime. Chaque preuve est une **anomalie**.
Chaque anomalie est un signal.*

À toi de mener l'enquête. Et de décider si tu restes sage... ou si tu braques les codes.





PREUVE 1



Aucune empreinte émotionnelle

Code d'anomalie : **001-FANTÔME.**

Elle a acheté. Elle a été **satisfaite**. Mais *elle ne ressent rien*. Elle est repartie comme elle est venue : **sans empreinte émotionnelle**.

 **Signe visible** : Zéro moment marquant. Pas de chaleur. Pas de souvenir ancré.

 **Ce que ça révèle** : Une expérience qui remplit une fonction, mais pas un cœur.

  **Ta mission** : Créer un moment signature, une surprise qui claque. Même minuscule.

001

PREUVE 2

Bienvenue fade

Code d'anomalie : **002-FRIGO.**

Le mail de bienvenue dit "*Merci pour ton achat*"... **et c'est tout.** Aucun ton, aucune vibe, ~~aucune intention.~~

🔍 **Signe visible** : Mail automatique sans personnalité. Aucune chaleur humaine.

🕒 **Ce que ça révèle** : Tu t'es concentrée sur la vente, pas sur l'accueil.

👤 **Ta mission** : Recrée une entrée qui donne le ton. Une vraie montée d'énergie.

002

PREUVE 3

Tunnel sans frisson

Code d'anomalie : **003-LIGNE DROITE.**

Tout est logique. Structuré. Mais **prévisible à mourir.**

🔍 **Signe visible** : Aucun twist dans le tunnel de vente. Zéro effet "WTF j'adore".

💣 **Ce que ça révèle** : Tu respectes la recette, mais t'as oublié de mettre ton sel.

🕵️♀️ **Ta mission** : Ajoute un détour. Une story qui secoue. Une accroche qui casse les codes.

003





PREUVE 4


Accompagnement sans rythme

Code d'anomalie : **004-PLATEAU.**

Elle a acheté un programme. Elle avance seule. Il n'y a **ni tempo, ni ancrage, ni lien.**

 **Signe visible** : Pas de rituels, pas de checkpoints, pas de montée en intensité.

 **Ce que ça révèle** : Tu vends du contenu, pas une expérience.

 **Ta mission** : Crée un "rythme vital" : rituels hebdo, surprises, connexions.


004


PREUVE 5


Offboarding inexistant

Code d'anomalie : **005-FENÊTRE FERMÉE.**

La prestation est **terminée**. Elle reçoit... *rien*.

 **Signe visible** : Aucun mot de fin. Aucun rituel d'au revoir. Juste le silence.

 **Ce que ça révèle** : Tu oublies que la fin est une scène à part entière.

 **Ta mission** : Célèbre la sortie. Donne-lui envie de revenir. Ou de parler de toi.

005

PREUVE 6

Pas de geste signature

Code d'anomalie : **006-NO-FLAIR.**

Ce que tu fais est bon. Mais ça pourrait venir de n'importe qui.

🔍 **Signe visible** : Aucune surprise personnalisée. Aucun truc qu'on retient.

💣 **Ce que ça révèle** : Tu es efficace, mais pas mémorable.

🕶️♀️ **Ta mission** : Crée ta patte. Un mot, une vibe, un symbole qui te rend inoubliable.





PREUVE 7


Rien après l'achat

Code d'anomalie : **007-OUBLI.**

Elle a payé. Elle est partie. Et tu ne lui as **plus jamais reparlé.**

 **Signe visible** : Pas de mail post-prestation.
Pas de relance. Aucune trace

 **Ce que ça révèle** : Tu penses que le lien s'arrête avec le paiement.

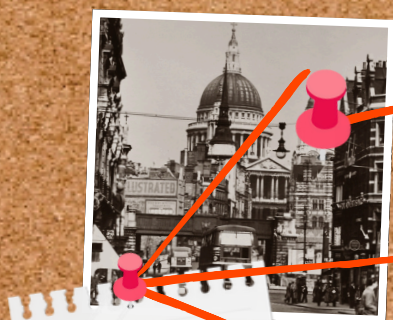
 **Ta mission** : Reviens. Avec soin. Avec tact. Avec intention.

007

NE PAS TOUCHER NE PAS TOUCHER NE PAS TOUCHER

PLAN D'ÉVASION

3 actions pour te barrer du camp des oubliables :



Ajoute des surprises dans tes process



Réinvente ton message de bienvenue



UNE CHOSE QUI SURPREND, FAIT SOURIRE OU TOUCHE

CRÉE UN RITUEL DE DÉBUT OU DE FIN (AUDIO, MANTRA, LETTRE MANUSCRITE...)

ET MAINTENANT...

Tu viens de lire les preuves. Tu sais que ton customer care peut devenir bien plus qu'un "suivi client".

Tu peux refermer ce dossier ou tu peux décider de **braquer les codes** et devenir inoubliable.

Ton Kit de braquage

→ pour activer immédiatement ton expérience client sans refonte massive.



CE QUE TU VAS Y TROUVER :



! Ce kit est classé



Accès **uniquement** via cette page : [[Lien](#)]



MOT DE PASSE : HOLDUP



ET APRÈS ?

Tu veux que ton customer care devienne
un levier stratégique qui *marque les esprits et fait revenir tes clientes ?*

→ **Tu sauras où me trouver.**

Mais pour l'instant, commence par ça.
On se retrouve dans le QG.