C X B
H U B

DOSSIER DE PRESSE JANVIER 2022

CXB HUB

Le spécialiste des expériences clients et collaborateurs réussies

SOMMAIRE

03 Édito

1 / Le spécialiste de l'expérience client et collaborateur

05 Une méthodologie humaniste et créatrice de valeur et de satisfaction

06 Une méthodologie et une expertise pour s'adapter à tous les marchés et toutes les problématiques

07 Les 6 points de différenciation de CXB HUB

07 Les 5 piliers de l'expérience client selon CXB HUB

08 Les prestations de CXB HUB

08 myCXvision : un outil stratégique innovant

2 / Une startup au rayonnement international portée par une équipe d'experts

10 Itinéraire d'une startup en pleine croissance

11 Portrait des fondateurs de CXB HUB

12 Une équipe de consultants expérimentés, tous actionnaires de l'entreprise

13 En savoir plus

ÉDITO

Aujourd'hui, la satisfaction des clients et des collaborateurs est une des priorités des entreprises. Celles-ci sont sous la pression d'indicateurs de satisfaction clients ou employés, tels que le NPS (Net Promoter Score), le CSAT (Customer Satisfaction Score), ou encore les classements de meilleur employeur.

Chez CXB HUB, nous pensons que ces indicateurs ne sont pas une fin : il faut les considérer comme des outils de transformation profonde de l'entreprise vers plus de performance, d'agilité, de coopération interne, de plaisir au travail, et d'efficacité.

Les indicateurs doivent permettre d'identifier les zones d'amélioration et de mettre en place des actions correctives immédiates, qui auront un impact sur toute la chaîne de valeur, des collaborateurs aux clients.

C'est pour aider nos clients à optimiser leur expérience client que nous avons créé CXB HUB. Nous co-construisons avec eux des services physiques et digitaux. Nous formons tous les acteurs de l'entreprise pour atteindre un haut niveau de satisfaction et d'engagement client. Nous mettons en place une dynamique continue, car l'expérience client est par essence humaine et vivante : elle ne s'arrête jamais et évolue en permanence.

Et nous n'oublions pas les collaborateurs : nous considérons que la qualité de vie au travail des employés est tout aussi importante que l'expérience client, et qu'elle se travaille avec les mêmes outils.

C'est à partir de ces principes que nous avons construit notre approche, qui s'appuie sur 5 piliers solides, inspirés par la riche expérience de nos consultants à l'international. Nous accompagnons nos clients dans leur transformation, qu'ils soient de grandes multinationales ou de petits acteurs locaux. Avec eux, nous réenchantons l'expérience client.

Claire Bonniol et Alexis Grabar, fondateurs de CXB HUB

01 | LE SPÉCIALISTE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET COLLABORATEUR

Une méthodologie humaniste et créatrice de valeur et de satisfaction

CXB HUB est une startup franco-britannique spécialisée dans le conseil sur-mesure pour l'expérience client, l'engagement des collaborateurs, et le management. Elle a pour mission d'aider les grandes entreprises et les entreprises de taille intermédiaire à augmenter leur valeur auprès de leurs clients, partenaires et collaborateurs.

Elle propose des programmes de transformation rigoureux, centrés sur l'expérience client et l'engagement des collaborateurs. Ceux-ci intègrent :

- Du conseil multidisciplinaire basé sur une analyse stratégique fine et une forte capacité d'écoute.
- Des solutions digitales qui visent à créer des parcours clients positifs et à bien les piloter.
- La conception, l'administration et l'analyse d'enquêtes, pour nourrir les actions d'amélioration continue de l'expérience des clients et des collaborateurs.
- Des ateliers de design des parcours clients et des parcours employés.
- Des formations en présentiel ou à distance, dédiées au renforcement de la culture client des managers et des collaborateurs.
- La création de nouvelles expériences online et offline.

CXB HUB adopte une vision globale de la transformation des entreprises. Son objectif est d'atteindre l'équilibre entre digital et humain pour apporter valeur et innovation aux entreprises, en créant une performance économique et sociale durable, respectueuse des hommes et de leur environnement. À l'heure où les nouvelles technologies sont omniprésentes, CXB HUB s'impose comme un véritable ambassadeur de l'importance de l'humain dans la relation client.

Une marque qui reflète la démarche de la startup

Le nom CXB HUB incarne l'approche de co-construction de la startup. Le « CX » représente son expertise de l'expérience client (« customer experience », ou CX en anglais). Le « B », initiale de « Builders », reflète sa volonté de construire des projets sur-mesure, et de proposer à ses clients les meilleures solutions innovantes du marché. Le « HUB », enfin, est la communauté à travers laquelle l'entreprise partage sa passion via des benchmarks, événements, conférences, et rencontres avec des experts.

Une méthodologie et une expertise pour s'adapter à tous les marchés et toutes les problématiques

Les méthodologies développées par CXB HUB sont adaptées à tous les niveaux de maturité, toutes les géographies, tous les secteurs d'activité...dès lors qu'une organisation a décidé de se développer par l'amélioration de l'expérience de ses clients et employés. Ses consultants sont issus du monde de l'hospitalité, de l'industrie, du retail et de la distribution.

Quelques exemples :

- **Services clients.** CXB HUB a aidé le service client dédié aux grands comptes de Engie à progresser de plus de 30% en un an sur ses indicateurs de satisfaction client et de NPS, en cocréant une expérience client spécifique, et en formant les coachs internes à la culture client.

- **Modèles de distribution.** La startup a accompagné Schneider Electric en Russie dans l'analyse de la satisfaction de ses distributeurs.

- **Création d'une entité Expérience Client Corporate.** CXB HUB a permis à la Direction Expérience Client du groupe Saint-Gobain de sélectionner et structurer les méthodologies d'accompagnement interne.

- **Feuille de route stratégique et développement de la customer centricity.** L'équipe de CXB HUB a rédigé et animé une feuille de route pour une Business Unit de la multinationale américaine Thermo Fisher Scientific. Le score "customer centricity" de l'entreprise a augmenté de 70% en un an, grâce à l'implication de toutes les équipes dans les démarches de parcours client et expérience employé.

- **Formulation d'un projet d'établissement.** L'association Sacré Cœur, un EHPAD situé à Niort, a souhaité se faire accompagner par CXB HUB pour axer son projet d'établissement sur la satisfaction client et le management au quotidien.

- **Nouveaux business model.** CXB HUB s'implique également dans les projets de startup, en leur apportant son expertise en marketing des services. Elle accompagne ainsi Kevin Speed, une startup ambitieuse qui lance une offre ferroviaire à grande vitesse pour les courtes distances en France, et Talent Suite, une suite logicielle innovante pour la gestion de l'expérience employés au Royaume-Uni.

Les 6 points de différenciation de CXB HUB

Pour fournir une réelle valeur ajoutée à ses clients, l'équipe de CXB HUB a construit son approche sur 6 points. La startup :

1. Fait de l'engagement des employés le principal moteur de l'amélioration et du succès de l'expérience client.
2. S'appuie sur toutes les méthodologies collaboratives, le design, la pédagogie, pour rendre vivants les projets, et garantir l'engagement du plus grand nombre.
3. Maîtrise les principaux outils technologiques de l'Expérience client, est en veille permanente, et développe ses propres solutions digitales pour faire gagner du temps et de l'efficacité à ses clients.
4. Connait parfaitement la culture et l'organisation des grandes entreprises, et intervient avec agilité et flexibilité dans tous les secteurs d'activité.
5. Possède une expertise de haut niveau pour le management de projets internationaux.
6. Partage en permanence sa passion, et son esprit entrepreneur.

Les 5 piliers de l'expérience client selon CXB HUB

L'expérience client d'une entreprise doit être bâtie sur 5 piliers, qui s'animent et se pilotent en parallèle. Ces 5 points servent de guide afin de ne négliger aucune dimension de la transformation

1. **Stratégie et gouvernance.** La stratégie Expérience client est-elle définie en déclinaison opérationnelle d'une stratégie globale ? La feuille de route est-elle présente et construite avec toutes les parties prenantes, une gouvernance adaptée est-elle en place ?
2. **Recueil et analyse des données.** Recueille-t-on les données qualitatives et quantitatives de la voix du client et voix du collaborateur qui permettent la compréhension fine, et donc l'amélioration continue ?
3. **Design.** Les parcours clients et collaborateurs sont-ils définis ? Sont-ils utilisés dans la création de nouvelles expériences en ligne et offline ? Comment leur définition collective aide-t-elle à faire avancer la culture client dans l'organisation ?
4. **Mise en œuvre.** Les collaborateurs et les managers sont-ils formés au quotidien à servir le mieux possible les clients ? Le dispositif d'amélioration continue est-il en place et efficace ? L'expérience des collaborateurs est-elle positive ?
5. **Impact.** Les mesures mises en place démontrent-elles leur impact sur les clients, les employés, et le business ?

Les prestations de CXB HUB

Les services de CXB HUB s'adressent à deux catégories de clients :

Les entreprises et secteurs qui sont déjà organisés et matures dans le management de l'expérience client. CXB HUB les aide à redonner du souffle à leurs dispositifs et à trouver des solutions, digitales ou non, pour accélérer leur développement.

Les entreprises et secteurs qui n'ont pas encore mis en place de dispositifs de management de l'expérience client. CXB HUB les accompagne dans la définition de leurs priorités et dans leur communication et leur formation en interne, et leur permet de s'organiser pour obtenir des résultats rapides. C'est le cas par exemple pour les pays émergents. CXB HUB est intervenu pour de grandes marques de distribution et d'assurance en Chine, en Russie et en Roumanie pour les aider à développer des programmes d'expérience client.

Zoom sur les services de CXB HUB

Formation et Coaching : coachings de leaders Expérience client / collaborateurs, formation de formateurs, formation de coachs internes, ingénierie pédagogique, formations culture client et management.

Conseil : roadmaps stratégiques, conception et administration d'enquêtes, audits, écoute qualitative, conception et animation d'ateliers parcours clients / collaborateurs, suivi de projet.

Tech : management stratégique CX (myCXvision), logiciels d'enquête et de feedback (partenaire officiel Qualtrics), pédagogie digitale (certification Klaxoon).

Hub : interventions d'experts lors de conférences, de webinaires, interventions dans l'enseignement supérieur, jury de trophées, réalisation de benchmarks, organisation d'événements d'échanges de pratiques.

myCXvision : un outil stratégique innovant

CXB HUB a finalisé la première version de son outil myCXvision, qui combine autodiagnostic et élaboration automatisée de feuilles de route stratégiques. En répondant à un questionnaire simple et confidentiel, l'entreprise reçoit de façon instantanée une proposition de plan d'action et des suggestions pour améliorer les résultats.

myCXvision répond au besoin actuel des directeurs de l'expérience client, qui doivent coordonner les initiatives de leurs unités dans un environnement de plus en plus complexe. Combiné à un atelier de travail pour ajuster le plan d'action au plus près des réalités de l'entreprise, myCXvision favorise également la cohésion entre les membres de l'équipe, ce qui permet d'aligner les différents métiers et interlocuteurs sur les objectifs de l'entreprise.

CXB HUB souhaite faire de myCXvision l'outil stratégique incontournable pour les directeurs de l'expérience client qui souhaitent piloter les plans d'action Expérience client / employé de leur organisation. Il est possible de tester l'outil gratuitement sur le site **www.myCXvision.com**. Les entreprises qui souhaitent se démarquer en innovation peuvent également rejoindre le programme pilote de CXB HUB pour co-développer la version 2 de myCXvision.

myCXvision

02 | UNE STARTUP AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL PORTÉE PAR UNE ÉQUIPE D'EXPERTS

Itinéraire d'une startup en pleine croissance

CXB HUB a été créée en juillet 2017 à Londres par Claire Bonniol et Alexis Grabar. En octobre 2018, la startup a créé une filiale à Paris.

Elle a été primée parmi les 100 meilleures startups européennes par Red Herring en 2019. Résolument tournée vers l'avenir, CXB HUB a intensifié sa veille technologique en 2020 avec la pandémie, et a pu instantanément proposer une version digitale de ses programmes pour assurer une continuité de service à ses clients.

En décembre 2021, CXB HUB a reçu le prix de la meilleure PME de l'année par la chambre de commerce franco-britannique et le British Department of International Trade. Son agilité, la qualité de ses clients, et son développement tech ont fait la différence par rapport aux autres candidats.

L'entreprise est aujourd'hui implantée dans trois pays . France, Royaume-Uni et Russie, et dispose d'un large réseau de partenaires à l'international. Cinq nationalités sont représentées dans son équipe, qui utilise comme langues de travail le français, le russe, l'italien, l'anglais et le roumain.

La startup compte notamment parmi ses clients Veolia, Eurotunnel, Saint-Gobain, Engie, Novotel, Auchan, Leroy Merlin, Thermo Fisher Scientific, AXA Direct Assurance, Marlink, Mersen, Schneider Electric, Association Sacré Cœur, Elior, Galileo Education, Imerys et Ogic.

Dans les deux à trois ans à venir, CXB HUB a pour ambition de multiplier son chiffre d'affaires par quatre, et de continuer sa croissance sur les solutions technologiques en développant les fonctionnalités de myCXvision.

Portrait des fondateurs de CXB HUB

CLAIRE BONNIOL

Claire est diplômée du Collège d'Europe et titulaire d'un executive MBA Celsa Sorbonne. Spécialiste de marketing des services et de relation client, elle travaille depuis vingt ans sur l'expérience client et l'engagement collaborateurs. Elle a tout d'abord évolué dans le service public en innovation RH, avant de passer dix ans au sein du Groupe Accor, où elle a développé son goût pour les métiers de service.

D'un tempérament pragmatique, enthousiaste et innovant, elle est devenue entrepreneure en 2011, et a cofondé CXB HUB en juillet 2017 avec Alexis Grabar. Elle vit aujourd'hui entre Londres et Paris, et parle français, anglais et allemand.

ALEXIS GRABAR

Diplômé de Grenoble École de Management et de la Fletcher School of Law and Diplomacy aux Etats Unis, et titulaire d'un MBA HEC, Alexis est un serial entrepreneur franco-américain. Passionné d'aéronautique, il a travaillé pendant dix ans chez Airbus comme patron d'Eurocopter en Russie et ensuite comme directeur régional des ventes pour les avions commerciaux auprès de 23 compagnies aériennes.

Curieux et créatif, il a lancé et managé cinq startups qui visaient toutes à délivrer des services premium et digitaux, principalement dans le monde des transports, de la logistique et des voyages d'affaires. Alexis parle français, russe et anglais, et vit à Londres.

Une équipe de consultants expérimentés, tous actionnaires de l'entreprise

Isabelle Rongier – Culture client

Experte en Learning Design, Isabelle Rongier travaille sur la culture client et sur l'engagement employé. Elle dirige des programmes à destination de divers publics, des membres du comité exécutif aux employés. Avant d'exercer chez CXB HUB, elle a officié au sein du groupe Accor comme responsable des programmes management et directrice associée de l'Académie du Service. Elle est titulaire d'un master en sociologie de Science Po Paris, d'un DEA Sciences de l'éducation et d'un DU Formateur d'adultes. Elle a rejoint CXB HUB lors de la création de la filiale parisienne et est basée à Paris.

Myriam Crolard – Amélioration des parcours client

Myriam Crolard a 25 ans d'expérience dans les secteurs B2B et B2B2C internationaux. Elle est spécialiste de l'expérience client, de la stratégie et du marketing relationnel. Diplômée d'un BBA de l'ESSEC, elle a travaillé dans plusieurs grands groupes, dont Saint-Gobain, où elle a été responsable marketing communication, responsable de projets internationaux et études, et responsable expérience client. Elle a rejoint CXB HUB où elle développe notamment le secteur de l'industrie. Elle est basée à Paris.

Aresh Alamir – Etudes et innovation

Aresh Alamir est un ancien client de CXB HUB, devenu aujourd'hui partenaire Russie. Après un master en marketing et communication de Sciences Po et un master de russe à l'INALCO, il a travaillé pendant près de 20 ans chez Auchan Russie, occupant notamment la fonction de directeur marketing et innovation. Il est spécialiste en analyse de marché, en marketing, en e-commerce et en UX. Il est basé à Moscou.

Flavio Cimbalo – Voix du client

Consultant senior chez CXB HUB, Flavio Cimbalo a fait des études d'informatique et de marketing digital. Il a œuvré pendant plus de 15 ans dans la recherche marketing pour un grand distributeur B2B. Il est certifié Qualtrics et un grand expert de la mise en place et l'amélioration des systèmes d'écoute de la voix du client et du "close the loop". Il est basé à Zurich.

Alexander Matytsine – Solutions digitales

Alexander Matytsine, de formation commerce et management, est le Geek de l'équipe. Touche-à-tout, il est à l'affut de toutes les nouveautés et soutient les consultants dans tous leurs projets. Il est particulièrement en charge de l'administration de l'ensemble des solutions digitales de CXB HUB. Il est basé à Glasgow.

POUR EN SAVOIR PLUS

https://www.cxbhub.fr/ (janvier 2022)

https://www.cxbhub.com

https://www.facebook.com/Cxbhub/

https://fr.linkedin.com/company/cxbhub.com

CONTACT PRESSE

Claire Bonniol

claire.bonniol@cxbhub.com

06 19 99 42 21

CXB HUB