



AFFINYTIX

Pilotez votre relation client avec clarté

Diagnostic Stratégique



Bénéficier d'une expertise pointue pour identifier les leviers et obstacles révélateurs de nouvelles sources de croissance.

Stratégie Développement



Concrétiser des stratégies ambitieuses et activer de nouvelles sources de valeur centrées sur la confiance client.

Solution Implémentation



Intégrer des solutions de service design qui renforcent les performances, accélèrent la croissance et transforment la manière de créer du lien.

Qui Sommes Nous

Affinitytix est un cabinet de conseil expert en expérience client (CX), animé par la passion pour la voix et les émotions des clients. Nous posons un regard lucide sur les faits pour éclairer des décisions utiles au service de l'expérience client et de l'innovation.

Notre Mission

Nous concevons des solutions sur mesure, alignées sur vos enjeux stratégiques, pour faire de la relation client un levier de croissance durable, en combinant data intelligence, clarté décisionnelle et rapidité d'exécution.

Transformez l'intuition en arbitrage éclairé



Notre Expertise

De la refonte des parcours à l'activation de nouvelles sources de valeur, nous aidons les entreprises à accélérer leur croissance, à renforcer la confiance client et à concrétiser des stratégies ambitieuses.

Nous leur fournissons la clarté, les données et l'audace indispensables pour poser les bonnes questions, dépasser leurs objectifs et repenser en profondeur leur manière de créer du lien avec leurs marchés.



Stratégie Connaissance Client

Une lecture claire et directement actionnable de votre clients, de leurs intentions et émotions.



Experience Client (CX) Mapping

Mesure de la performance relationnelle, avec notre Matrice C9 afin de positionner vos entités sur une grille stratégique.

Notre Parcours

Nous sommes fiers d'accompagner une diversité d'acteurs issus de secteurs variés. Affinytix intervient avec succès auprès d'entreprises opérant dans des domaines tels que :

- ✓ Assurance
- ✓ Automobile
- ✓ Santé
- ✓ Transport
- ✓ Tourisme
- ✓ Energie



Experience Client (CX) Design

Co Organiser des ateliers pour transformer les insights en expériences différenciantes et mémorables.



CX Business Consulting

Changer de perspective, poser les bonnes questions, et oser le "pourquoi pas" pour réinventer la relation et accélérer la croissance.

Votre entreprise est-elle prête à faire les choses autrement pour mobiliser la relation client comme levier de croissance



+212- 0661460061

Une approche méthodologique en 5 étapes

Le cadre CX d’Affinytix place l’expérience vécue par vos clients au cœur des décisions stratégiques, afin de renforcer la confiance, cultiver l’attachement émotionnel et générer des résultats tangibles pour votre organisation.



Matrice C9 : Outil Stratégique

La Matrice Affinytix C9 est un outil de pilotage relationnel qui aide les décideurs à prioriser les actions stratégiques à travers leurs marques, aspects de produits, service, régions ou segments clients.

La Matrice C9 introduit une lecture profondément centrée sur le client. Elle croise deux dimensions clés :

- Le niveau de confiance accordée à la marque
- La qualité de l'expérience relationnelle vécue

En positionnant chaque entité dans une grille de 9 zones stratégiques, la matrice permet à l'organisation de :

- Identifier les zones de rupture ou de fragilité relationnelle
- Valoriser les poches d'excellence et de fidélité affective
- Allouer les ressources marketing, CX ou transformation là où elles produiront le plus d'impact en matière de confiance et de lien client.

		QUALITE DE LA RELATION		
		Très dégradée	Relation moyenne	Excellente
CONFIANCE PERÇUE	Très faible	C1 Rupture	C2 Méfiance	C3 Image fragilisée
	Moyenne	B3 Fragilité	B2 Inertie	B1 Bonne exp sans lien
	Elevée	A3 Confiance en sursis	A2 Consolidation	A1 Excellence

Insights Lab

Affinytix développe des outils propriétaires pour mesurer la confiance et l'attachement aux marques. Grâce à TrustMap™ et Love KPIs™, nous transformons les émotions exprimées en données stratégiques, pour guider les décisions marketing, CX et réputationnelles

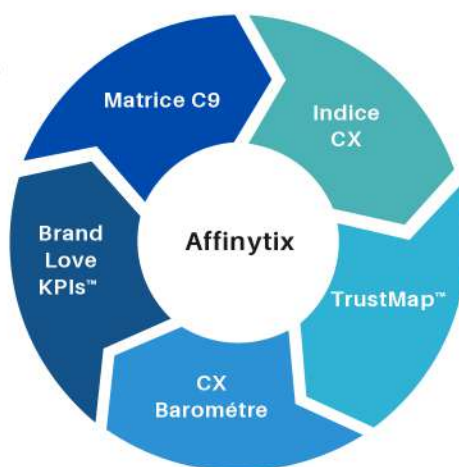
Matrice C9

Un outil stratégique qui évalue la performance relationnelle d'une marque, d'un produit ou d'un service. Elle croise deux dimensions clés : le niveau de confiance perçue et l'attractivité émotionnelle exprimée par les clients.

Love KPI's

Comprendre la préférence des consommateurs relève à la fois de la science et de l'émotion.

Love KPIs™ capture l'intensité réelle de l'attachement émotionnel envers les marques et transforme les signaux affectifs en décisions marketing éclairées.



CX Baromètre

Une mesure structurée et comparative de l'évolution émotionnelle du client tout au long de son parcours. Ce benchmark identifie les moments de vérité, et révèle les écarts entre promesse et perception. Il permet aux marques de se situer face à leur secteur, et d'aligner leurs efforts CX.

Indice Performance CX

Établit un lien clair entre la qualité perçue, la fidélité client et les moteurs spécifiques de revenus, permettant aux entreprises de traduire les mesures CX en décisions d'investissement ciblées.

Permet aux entreprises de se comparer à leurs concurrents et d'identifier leurs points forts et axes d'amélioration.

TrustMap

TrustMap™ transforme les données de perception en insights activables. En croisant analyse émotionnelle, signaux de réputation et intentions déclarées, TrustMap aide les entreprises à piloter la confiance comme un levier stratégique. Notre approche permet d'éclairer les décisions, d'aligner les actions et de bâtir des relations durables.

Un parcours clair, en huit étapes, qui guide nos clients de la réflexion stratégique à l'impact opérationnel.

Aligner

Comprendre vos enjeux, vos ambitions stratégiques et vos contraintes pour définir un cap clair et partagé.

Collecter

Rassembler et structurer la voix du client à partir de multiples sources : verbatims, enquêtes, avis, CRM, réseaux.

Analyser

Identifier les émotions dominantes, les signaux faibles, les frictions et les zones de confiance à partir des verbatims analysés.

Mesurer

Évaluer la performance relationnelle : CX Index, Matrice C9 et Brand Love KPI's.

Cartographier

Positionner vos entités sur une grille stratégique pour prioriser les leviers d'action, redéfinir les problèmes et poser les bonnes questions autrement.

Co construire

Organiser des ateliers pour transformer les insights en parcours, rituels ou expériences différenciantes, activables rapidement.

Déployer

Accompagner la mise en œuvre des recommandations avec les équipes, en assurant cohérence, appropriation et impact.

Piloter

Mettre en place les bons indicateurs pour suivre l'évolution de la confiance, de l'attachement et de la satisfaction dans le temps.

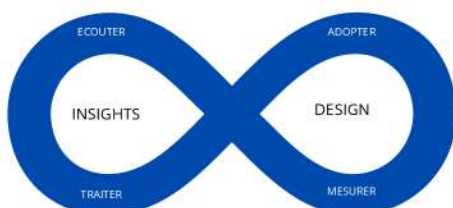


Nos interventions ponctuelles

Affinityx propose des formats d'accompagnement ciblés, conçus pour répondre à des besoins spécifiques de transformation ou d'inspiration client.

Un dispositif sur mesure

Nous adoptons une approche centrée client, en concevant des interventions sur mesure, adaptées aux enjeux et priorités spécifiques de chaque organisation. Nos consultants s'impliquent à vos côtés pour comprendre vos défis, structurer des feuilles de route claires et déployer des solutions ciblées à fort impact.



Etude de Marché

Analyses qualitatives et quantitatives pour comprendre les attentes, perceptions et émotions de vos clients cibles.



CX Masterclass

Sessions interactives pour sensibiliser vos équipes et accélérer la montée en maturité interne.



Marketing Expérientiel

Conception d'expériences créatives et immersives, pensées pour marquer les esprits, susciter l'émotion et renforcer l'attachement à la marque.



Conseil Stratégique

Interventions expertes pour structurer, auditer ou ajuster votre feuille de route CX avec un regard externe à forte valeur ajoutée.



CX Events

Organisation d'événements (internes ou externes) pour mobiliser autour de la culture client, partager les pratiques clés et aligner vos actions CX.

