

Communiqué de Presse - Paris, le 11 mai 2021

BVA lance la BVA CX Unit : la plus grande équipe CX du marché

La BVA CX Unit regroupe plus de 200 experts sectoriels : une équipe unique, pluridisciplinaire, couvrant et articulant toutes les facettes de l'expérience client (Mystery Shopping, Design, Nudge, Training, Études qualitatives et quantitatives...).

Depuis de nombreuses années, les métiers du marketing, du commerce et de la distribution connaissent une transformation sans précédent, qui s'est accentuée ces douze derniers mois, alors même que les consommateurs adoptent de nouveaux comportements.

Parce qu'expérience délivrée et expérience perçue doivent plus que jamais aller de pair, BVA crée la BVA CX Unit. Dirigée par Nathalie Léauté et Ludovic Nodier, la BVA CX Unit offre au marché **une approche globale sur l'ensemble des composantes de l'expérience clients, dans plus de 80 pays.**

Chaque secteur d'activité ayant ses spécificités et méritant une approche particulière, BVA a fait le choix inédit d'organiser cette équipe en **6 verticales sectorielles.**

« Chaque équipe sectorielle est capable de couvrir tous les besoins des clients en termes d'Expérience : de la définition de l'ambition CX à son pilotage, en passant par le design d'expériences et le management de l'orientation client au sein même de l'organisation » déclare Nathalie Léauté, Directrice Générale de la CX Unit.

A l'origine de la création de cette unité, une conviction : les marques sont ce qu'elles font. La BVA CX Unit s'appuie sur **un modèle unique basé sur les émotions** pour traduire la vision de la marque en comportements et créer des expériences mémorables à chaque étape du parcours clients.

« La BVA CX Unit est la plus grande et la plus complète des équipes du marché dédiée à la Customer Expérience. C'est la réponse que les entreprises attendaient face à la transformation du commerce », conclut Ludovic Nodier, Directeur Général de la CX Unit.

A propos de la BVA CX Unit

LA BVA CX Unit accompagne les organisations dans la création d'expériences mémorables à chaque étape du parcours clients.

Intervenant dans plus de 80 pays, la BVA CX Unit offre au marché une approche globale sur l'ensemble des composantes de l'expérience clients : Mystery Shopping, Design, Nudge, Training, Études qualitatives et quantitatives...

Ses 200 experts sont organisés autour de 6 verticales sectorielles :

- Banque-Assurance-Finance-Immobilier
- Industrie-Auto-Utilities
- Luxe
- Retail-Réseaux de distribution
- Telecom-Media-Entertainment
- Transport-Mobilité-Tourisme

A propos de BVA Group

Groupe de conseil international, BVA Group accompagne la transformation des entreprises à partir de la connaissance des individus.

Classé dans le top 20 mondial du marché des études, présent dans 11 pays, BVA Group aide ses clients à comprendre un monde ultra connecté, de plus en plus complexe, une économie en pleine mutation pour mieux répondre aux attentes d'individus pluriels et mouvants.

Le groupe opère principalement au travers des marques BVA (Insights), PRS In Vivo (études FMCG), BVA Nudge Unit (Conseil en Sciences Comportementales) et Hubicus (Quality Monitoring).

En savoir plus sur BVA Group : bva-group.com

Contact Presse : Élodie Laville - elodie.laville@bva-group.com