



Thierry Kocher

*Écouter et mesurer avant d'agir*

### Expertise

écoute client  
fidélisation de clientèle  
études qualitatives et quantitatives  
management par le tableau de bord

### Profil

54 ans  
ESCAE Paris (1984)

### Clients

Cash Converters, CNAV, Finsbury,  
La Poste, L'Oréal, Muji, Unibail

### Expérience opérationnelle

Marketing opérationnel - Agence Comédia

Directeur associé  
Redéfinition des normes de qualité en fonction des attentes clients  
et des contraintes de prestations pour le Groupe La Poste  
Redéploiement des forces commerciales suite à l'évolution des logiques  
de vente pour un groupe de sanitaire et chauffage

Études marketing - Statilogie Groupe Corrélation

Directeur du département conseil et formation  
Mise en place de la démarche « SATCLI » (Satisfaction Clientèle)  
et des politiques de fidélisation chez France Télécom.  
Élaboration de la charte client chez Gécina et mise en place  
du système de contrôle.

### Expérience de conseil

Formation

Détermination d'une stratégie de satisfaction client  
Gestion de l'information client  
Management par les tableaux de bord

Conseil

Gestion stratégique de la relation client en multi-canal  
Politique de fidélisation : de la stratégie à l'opérationnel