



Expérience client et gouvernance de la fidélisation

Supervision du conseil
d'administration



Mises à jour sur la stratégie nationale

Supervise et oriente la stratégie à long terme et les initiatives interfonctionnelles en matière d'expérience client et de fidélisation. Comprend des membres clés du comité de direction et de l'équipe de la haute direction.

→ **Fréquence des rencontres : Deux fois par année**

Supervision de
la direction



Gestion de l'expérience client et fidélisation

Comité de direction :

Supervise les stratégies à court terme du service et les plans des bannières en attente pour le trimestre ou la haute saison à venir, et fournit des conseils à ce sujet.

→ **Fréquence des rencontres : Trimestrielle**

Point de contact de la collaboration :

Comprend le personnel clé des communications, de la mise en marché et de l'exploitation pour discuter de la programmation à venir et de l'approbation finale.

→ **Fréquence des rencontres : Deux fois par année**

Point de contact de l'immobilier :

Comprend des membres clés de la haute direction de l'immobilier et de l'expérience client pour discuter de l'exécution du plan d'investissement et faire le point sur les comités interfonctionnels.

→ **Fréquence des rencontres : Hebdomadaire**

Facilitateurs

Groupes de travail axés sur les initiatives :

- Comités interfonctionnels par service
- Auto-lancement de la mise en marché
- Conseil de conception
- Nos marques

Équipes fonctionnelles clés :

- Innovation, développement durable et stratégie
- Mise en marché
- Marketing
- Exploitation (y compris l'expérience client)
- Immobilier
- Services juridiques
- Communications
- Finances
- Observations
- Approvisionnement