

Le saviez-vous ?



OUI mais

70%

des clients sont prêts à **quitter une marque** si la qualité du service client ne suit pas



91% des entreprises Françaises déclarent être **Customer centric**

10 points d'attention à mettre à l'épreuve de vos process

1 Connaître son client

Côté client

75%

pensent que les entreprises ne les connaissent pas



56%

estiment qu'ils gagneraient du temps si l'entreprise avait accès aux informations



Côté entreprise

37%

N'ont aucun accès à l'historique des appels

11%

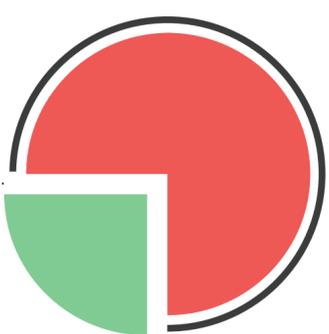
n'offrent même aucune data à leurs conseillers lors du contact

2 Répondre correctement dès la 1ere interaction

99% des consommateurs disent OUI !

Seulement **25%** des entreprises

déclarent répondre au client dès le 1er contact



75% des entreprises

ne parviennent pas à satisfaire le client à la 1ère sollicitation

3 Personnaliser la réponse

Ils le souhaitent !

C'est la priorité **N°1** pour :

consommateurs **52%**

CSP+ **63%**

4 Simplifier les parcours client



Priorité **N°2**

pour **37%** des consommateurs

5 Choisir les canaux adaptés

Téléphone

Réseaux sociaux

Chat

Mail



Meilleurs canaux pour **les réclamations**

Meilleur canal pour les **demandes d'informations**

Meilleur canal pour le **suivi des dossiers**

Meilleur canal pour **1er contact**

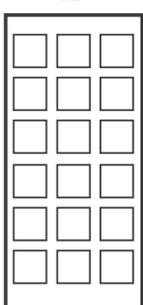
33% des entreprises !
Seulement utilisent le chat !

6 Miser sur la qualité

Le 1er rang des freins rencontrés en entreprise est technique

Entreprises

GE



39%

65%

Estiment que l'unification des interfaces améliorerait leur efficacité

outil cross-canal



7 Former ses équipes

La formation arrive au 2ème rang des enjeux des services clients



Outils



Process



Ecrits / Discours

8 Ecouter la Voix de vos Clients...



Aujourd'hui, la tendance pour la majorité des entreprises est de **piloter les services clients par la satisfaction...**



...Qu'importe la DMT.

* DMT (durée moyenne de traitement)

9 ... Mais posez-leur les bonnes questions

Consommateurs

55%

Pensent que les questions posées ne sont pas pertinentes



VS

Entreprises

78%

Pensent être conformes aux attentes des clients



10 Impliquer systématiquement sa Direction Générale dans tout projet Customer centric...