

LES FRANÇAIS UTILISENT DE PLUS EN PLUS DE CANAUX DIFFÉRENTS POUR CONTACTER UN SERVICE CLIENT



DES FRANÇAIS ONT CONTACTÉ UN SERVICE CLIENT AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

ILS ONT EU RECOURS EN MOYENNE À



CANAUX AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

VS



CANAUX DE CONTACTS UTILISÉS EN 2018



DES FRANÇAIS UTILISENT PLUSIEURS CANAUX DE CONTACTS POUR LA MÊME DEMANDE



LE TÉLÉPHONE : LE ROI RÉCUPÈRE SA COURONNE

UN CANAL QUE LES CONSOMMATEURS AIMENT TOUJOURS DÉCROCHER...



DES FRANÇAIS ONT CHOISI LE TÉLÉPHONE POUR CONTACTER UN SERVICE CLIENT EN 2021

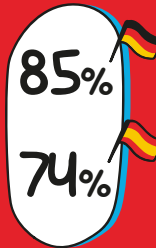
+ 5 PTS PAR RAPPORT 2020



...ET QUI DONNE LE SOURIRE



DES FRANÇAIS SONT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT OFFERTE PAR TÉLÉPHONE



UNE HAUSSE DE LA SATISFACTION POUR TOUS LES CANAUX DE CONTACTS, EXCEPTÉ LE CHATBOT :
- 5 PTS AVEC SEULEMENT 47% DE CLIENTS SATISFAITS

ET SI ON DEVAIT N'EN CHOISIR QU'UN ?



DES FRANÇAIS SONT PRÊTS À SE DÉTOURNER D'UNE MARQUE SI ELLE NE PROPOSE PAS LE TÉLÉPHONE POUR CONTACTER LE SERVICE CLIENT

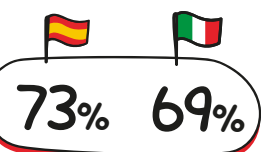


TÉLÉPHONE, E-MAIL ET SITE INTERNET SONT LES CANAUX INCONTOURNABLES DE LA RELATION CLIENT

LA RELATION CLIENT À DISTANCE S'INSTALLE COMME UN ATOUT MAJEUR DANS L'EFFICACITÉ DE LA VISITE EN MAGASIN



DES FRANÇAIS ENVISAGENT DE CONTACTER DE PLUS EN PLUS LEURS SERVICES CLIENTS AVANT DE SE DÉPLACER



RETROUVEZ L'OBSERVATOIRE DES SERVICES CLIENTS BVA 2021 SUR WWW.ESCA.FR/OBSERVATOIRE2021 !