

Avoir un bon service client n'est pas suffisant. Il doit être excellent !



Au cours des deux dernières années, de nombreux clients se sont tournés vers les canaux de communication en ligne, obligeant les entreprises à s'adapter et à redéfinir leur parcours client et expérience numérique.

Aujourd'hui, les clients s'attendent à ce que les plateformes numériques leur offrent une expérience simple, rapide et fluide - leur permettant d'acheter en un simple clic, d'interagir depuis n'importe quel appareil, à tout moment et en tout lieu.

Les conséquences d'un service client insuffisant

80 %

des consommateurs **ne pardonneront pas une mauvaise expérience** auprès d'une entreprise dont ils jugent le service client « très mauvais ».¹

74 %

des clients **sont susceptibles d'acheter ailleurs** s'ils trouvent le processus d'achat trop complexe.²



Les mauvaises expériences sont frustrantes pour les clients et peut les conduire jusqu'à boycotter une marque :³



67 %

ont raconté leur mauvaise expérience à d'autres personnes.

65 %

sont passés à une autre marque.

65 %

ont cessé d'acheter auprès de la marque.

1 client sur 3

quittera une marque qu'il aime après une seule mauvaise expérience.⁴



Prendre soin de vos clients vous permettra d'augmenter vos revenus



4 %-8 %

Les entreprises qui accordent la priorité à l'expérience client (CX) **enregistrent un chiffre d'affaires supérieur de 4 à 8 % à celui de leurs concurrents**.⁵

140 %

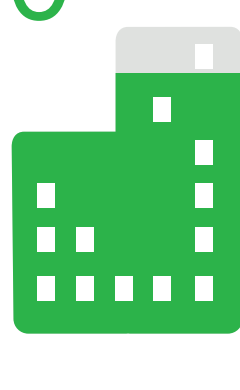
Les clients qui évaluent l'expérience client des entreprises avec une note élevée (par exemple 10/10) **dépensent 140 % de plus et restent fidèles jusqu'à 6 ans**.⁶

1,4 x

Les entreprises qui accordent la priorité sur la relation client **augmentent leurs revenus 1,4 fois plus vite** que les entreprises non axées sur le client.⁷

80 %

des entreprises qui s'efforcent d'améliorer leur expérience client augmentent leurs revenus.^{8,9%}

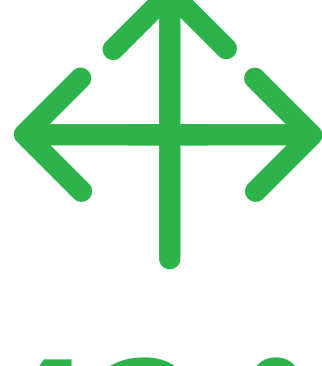


56 %

des clients disent qu'un bon service client inspire la fidélité.⁹



Selon les statistiques sur l'expérience client, voici les trois principales raisons pour lesquelles une entreprise souhaite améliorer son expérience client.¹⁰



42 %

amélioration des ventes croisées et incitatives

33 %

meilleure fidélisation des clients

32 %

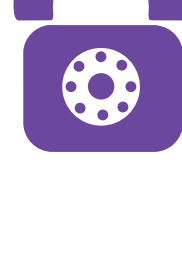
meilleure satisfaction client

La voie du succès pour votre service client

Il existe plusieurs canaux de communications pour résoudre les problèmes de service client. Voici les canaux privilégiés.¹¹

42 %

par téléphone



20 %

par email



38 %

par les canaux numériques

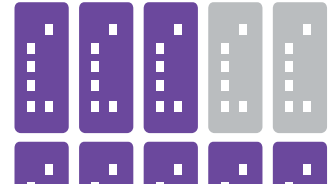


80 %

des entreprises **estiment que l'expérience client est la clé** de la fidélisation.¹²

300 %

Le nombre d'entreprises investissant dans des expériences client omnicanal a bondi de plus de 300 % entre 2010 et 2020.¹³



70 %

des clients affirment qu'une excellente expérience client doit être **rapide, pratique et utile**, et qu'elle doit être exécutée de manière amicale.¹⁴

80 %

des entreprises **investissent désormais dans des expériences omnicanal**.¹⁵

10 %

Les entreprises ayant la **meilleure expérience client omnicanal** bénéficient d'une croissance de 10 % d'une année sur l'autre.¹⁶

Résumé

Comprendre le parcours et les valeurs du client peut aider les chefs d'entreprise à mettre en œuvre une stratégie omnicanal transparente, leur permettant d'atteindre et de satisfaire tous les profils de clients (y compris les consommateurs privilégiant le numérique, et les autres) tout en assurant un engagement humain complet avec tout le monde.

Afin de vous aider à faire la transition et à créer l'expérience omnicanal attendue par les clients, **TÉLÉCHARGEZ notre guide : « Une solution complète pour la gestion omnicanal de la relation client »** et découvrez comment Alcatel-Lucent Enterprise peut vous aider à interagir avec vos clients là où ils se trouvent.

Télécharger le guide

Sources

1 Qualtrics XM Institute - ROI of Customer Experience 2020

2 HelpScout - 75 Customer Service Facts

3 Forrester for Khorns

4 SuperOffice - A customer experience strategy

5 Techjury - Customer experience statistics

6 SuperOffice - A customer experience strategy

7 Techjury - Customer experience statistics

8 Forbes - 50 States that prove the value of customer experience

9 KPMG - Customer loyalty survey

10 Techjury - Customer experience statistics

11 Statista - Preferred Channels

12 Invesp 2019 - Customer acquisition and retention

13 PWC - Retailing 2020

14 Techjury - Customer experience statistics

15 Ibid

16 Ibid