

SERVICES CLIENTS

Réduire les délais et personnaliser les échanges

75%

des Français ont contacté un service client dans les 12 mois. Ils y ont eu en moyenne recours via les canaux suivants

81% via les canaux traditionnels



55% par téléphone



26% en face-à-face



57% préfèrent l'e-mail



51% le site internet

Chat et click to call en hausse



23% des clients sont séduits par les chats et messageries instantanées



21% utilisent le bouton click to call (bouton de rappel sur un site Web) soit + 14 points en un an



10% utilisent les applications (ils sont 20% chez les 18/24 ans)

Les réseaux sociaux favoris des jeunes



9% des clients utilisent les réseaux sociaux



22% ont entre 18 et 24 ans

63%

des Français jugent que le temps d'attente est la situation la plus irritante

Les temps d'attente supportés



pour 66% des Français



pour 55% des Français



pour 34% des Français

Trois leviers d'amélioration des services clients



55% L'instantanéité du contact



55% La personnalisation



30% Le collaboratif via avis et échanges avec d'autres clients