



Les attentes vis-à-vis des services clients

07 DÉCEMBRE 2018

MÉTHODOLOGIE & ÉCHANTILLON

Mode de recueil

Questionnaire auto administré en ligne

Population observée

Les particuliers

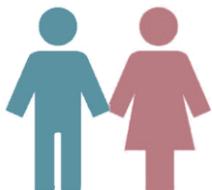
Collecte

Du 25 septembre 2018 au 19 octobre 2018

Échantillon

1 000 répondants représentatifs de la population française

GENRE



48 % d'hommes | **52 %** de femmes

PROFESSION



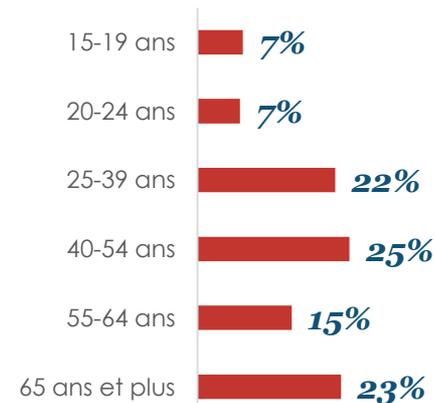
29 % CSP- | **28 %** CSP+ | **43 %** inactifs

LOCALISATION

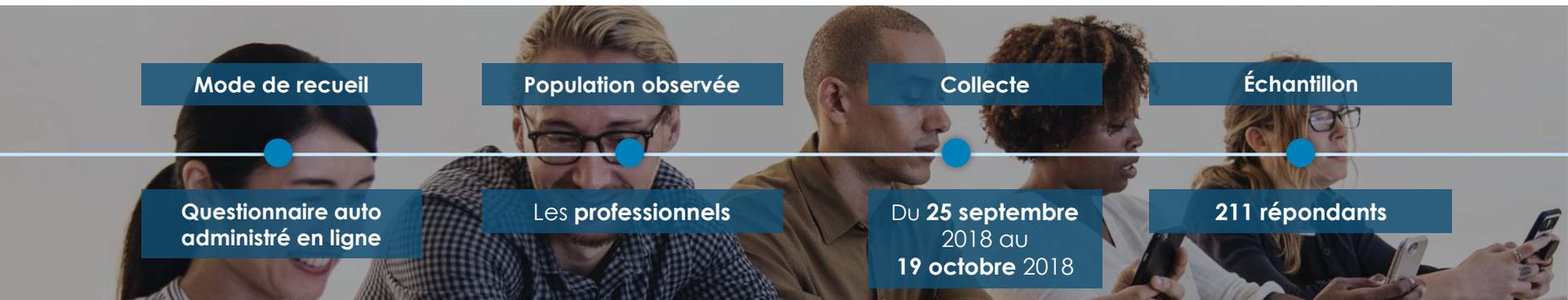


81 % Hors Île-de-France | **19 %** Île-de-France

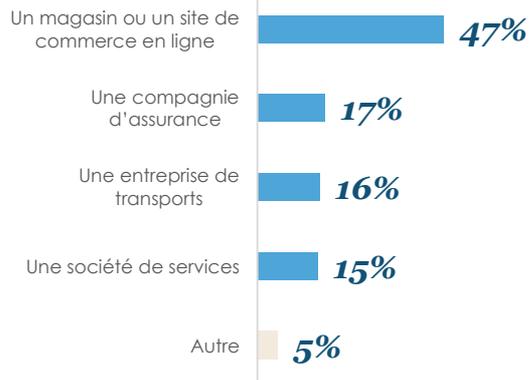
TRANCHE D'ÂGE



MÉTHODOLOGIE & ÉCHANTILLON



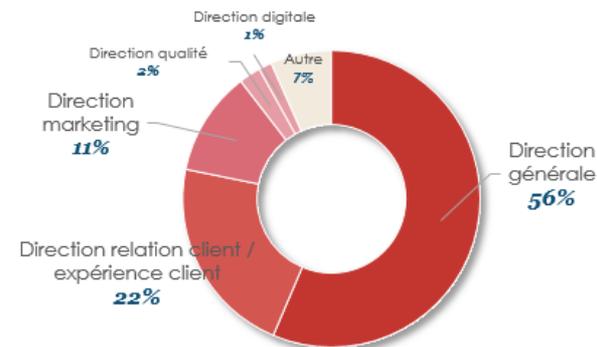
SECTEUR D'ACTIVITE



TAILLE D'ENTREPRISE



FONCTION



RÉSULTATS



LES ENTREPRISES ONT LE SENTIMENT D'ÊTRE CUSTOMER-CENTRIC...

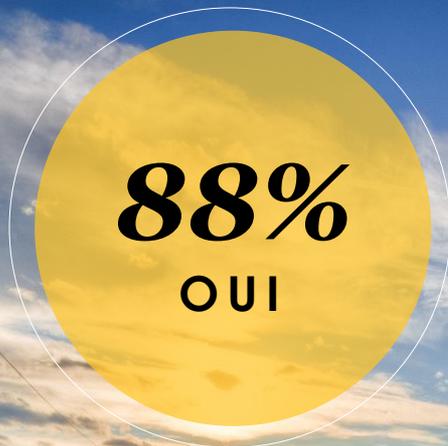
Avez-vous le sentiment que votre entreprise est engagée dans une démarche orientée client ?

Oui
pour
91 %
des entreprises
interrogées

Non 8%
Ne sait pas 1%

...ET CELA PASSE PAR LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT...

La mesure de la satisfaction client est-elle utilisée pour piloter l'amélioration de votre service client ?



36% | Oui, toujours

39% | Oui, souvent

12% | Oui, rarement

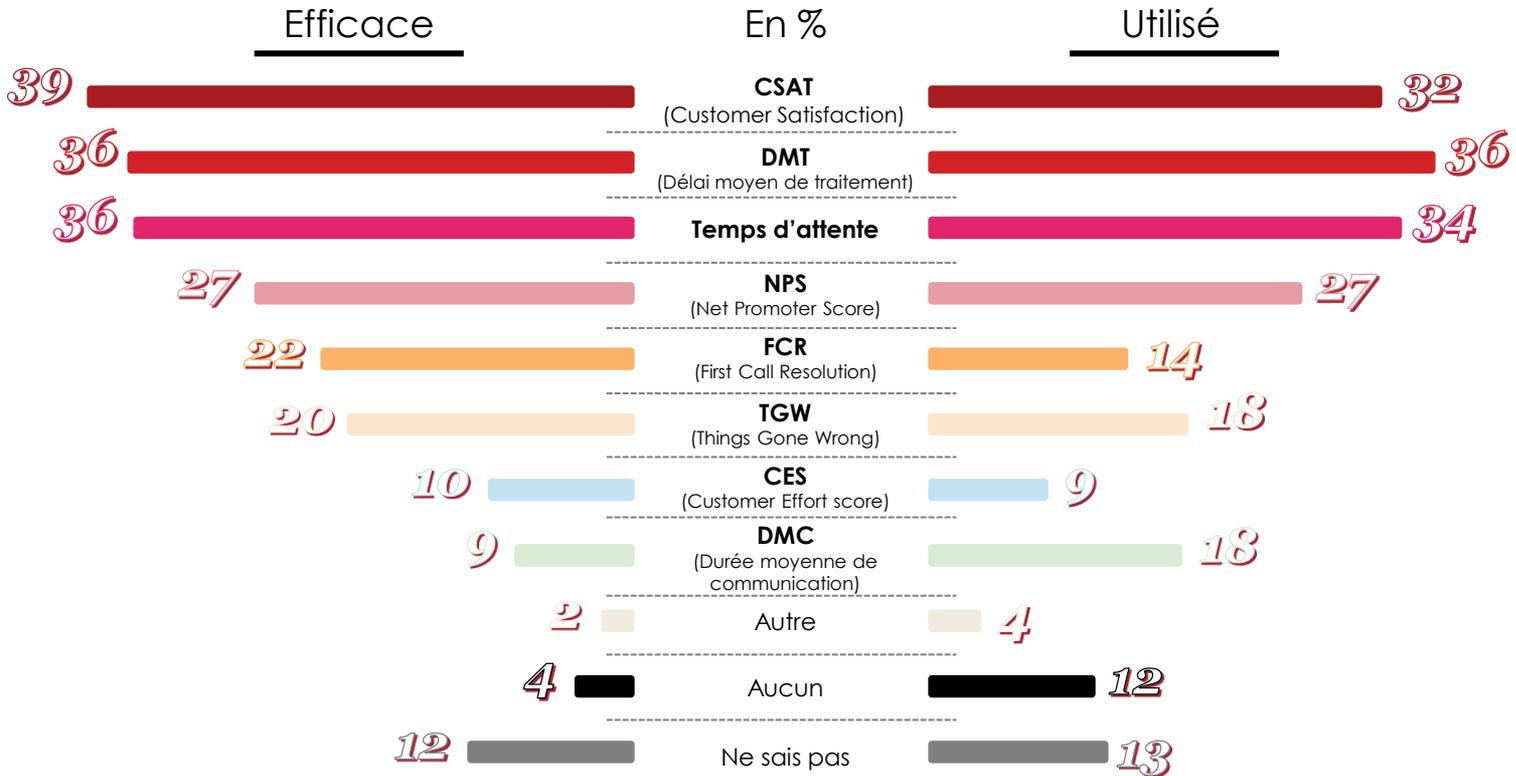
Non jamais 7%

Ne sait pas 5%

...EN COMBINANT PLUSIEURS OUTILS.

Quels sont les indicateurs de mesure de la satisfaction client qui vous paraissent les plus efficaces ?

Parmi les indicateurs de mesure de la satisfaction client, quels sont ceux que vous utilisez ?



Nombre moyen de réponses (hors Aucun et NSP) : 2,4

Nombre moyen de réponses (hors Aucun et NSP) : 2,5

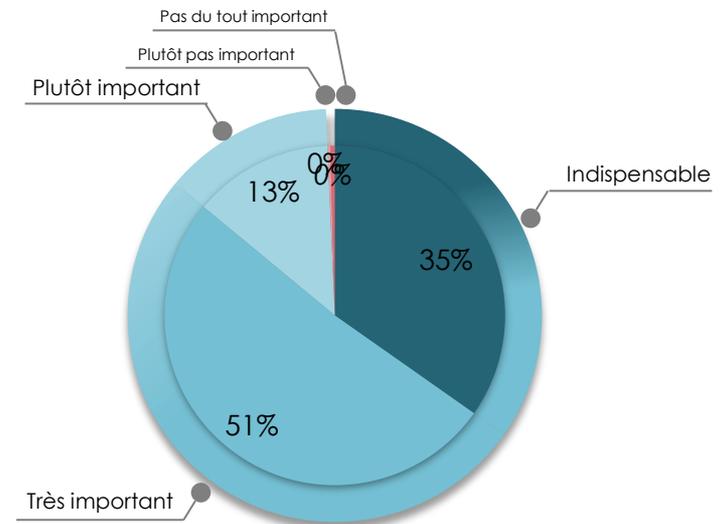
POUR LES CLIENTS QUI CONTACTENT UN SERVICE CLIENT, LA RÉPONSE DÈS LE 1ER CONTACT EST IMPORTANTE...



Pour vous, le fait d'obtenir une réponse claire et adaptée à votre demande dès votre premier contact avec le service client d'une entreprise est :

99%
IMPORTANT

1%
**PAS
IMPORTANT**



...ET LA PLUPART SONT CONTRARIÉS LORSQUE CE N'EST PAS LE CAS.

Selon vous le fait que votre demande nécessite plusieurs contacts était-il justifié ?



Non
pour
70 %
des particuliers
interrogés

Oui 30%

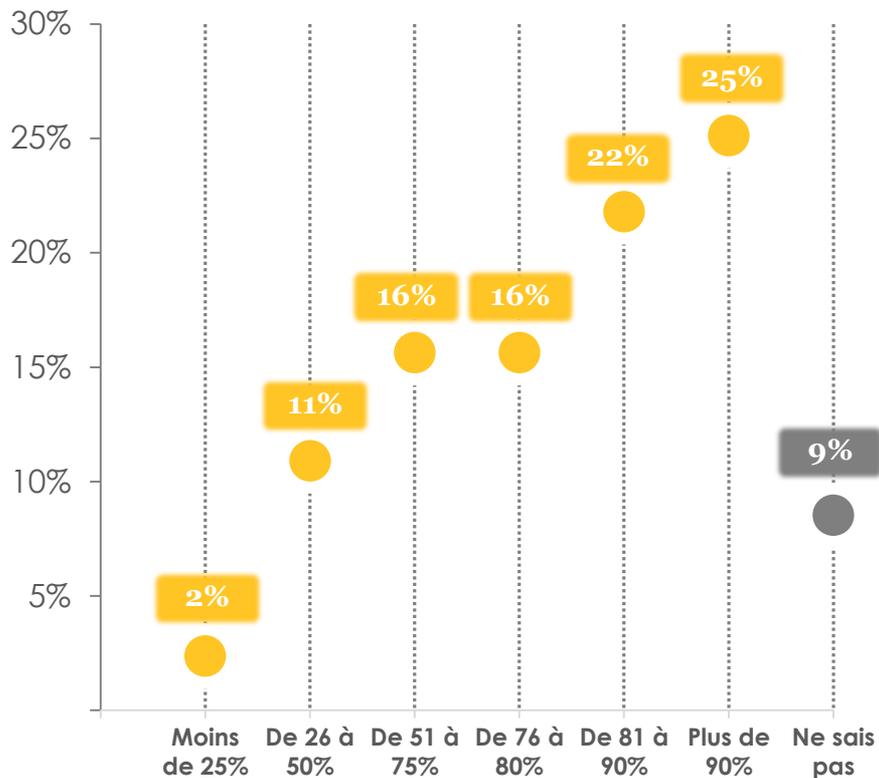
Seriez-vous prêt à changer de fournisseur/marque si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante dès le premier contact ?

Oui
pour
70 %
des particuliers
interrogés

Non 25%
Ne sait pas 6%

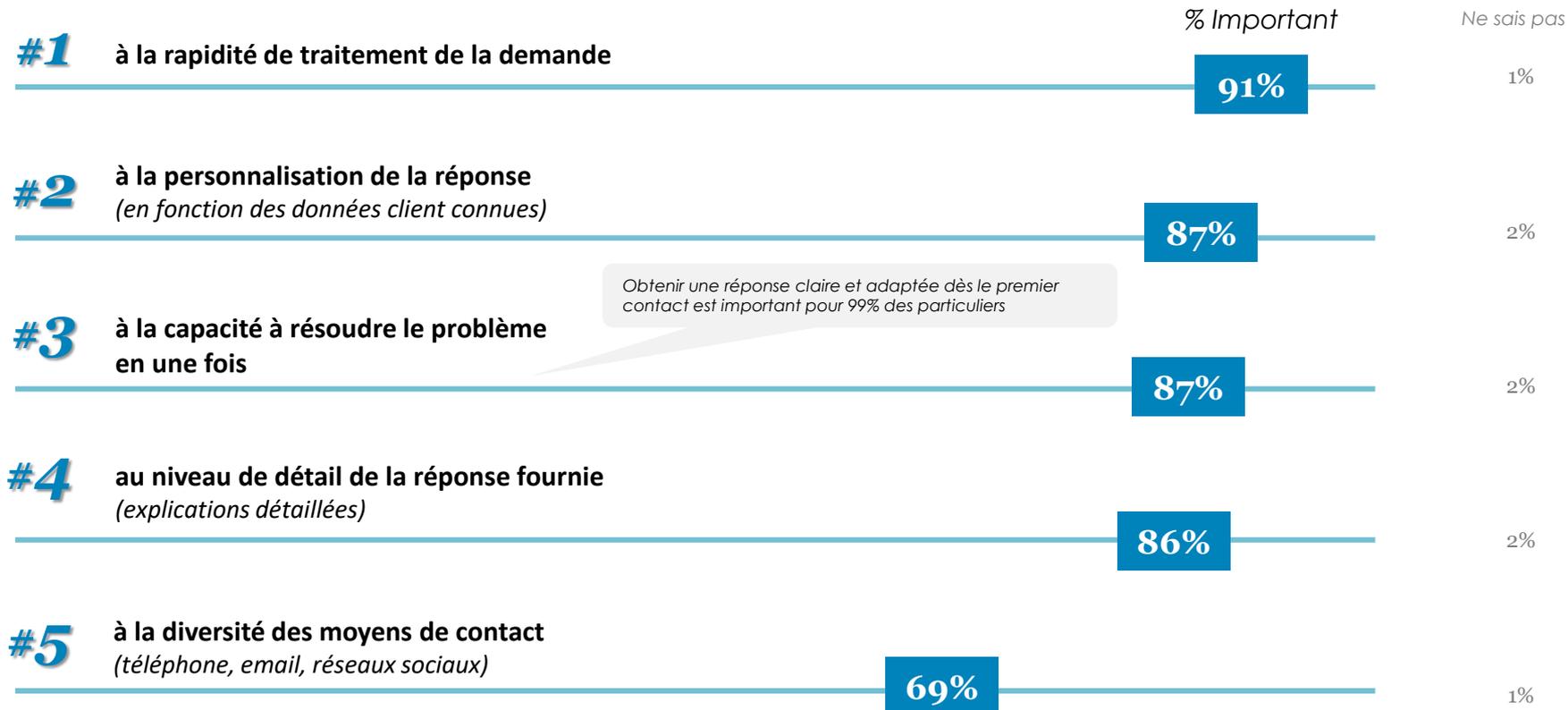
MAIS IL Y A ENCORE DU CHEMIN À FAIRE.

Quelle part des demandes gérées par votre service client est traitée et résolue dès le premier contact ?



ATTENTION TOUTEFOIS À NE PAS CONFONDRE RÉPONDRE VITE ET RÉPONDRE BIEN.

Lors du traitement d'une demande au service client, quelle importance votre entreprise accorde-t-elle...



RÉPONDRE VITE OUI MAIS SURTOUT RÉPONDRE BIEN ET MESURER LA SATISFACTION CLIENT EN POSANT LES BONNES QUESTIONS.

Pensez-vous que les questions posées par votre entreprise aux clients pour évaluer leur satisfaction sont ...

De manière générale, les questions que l'on vous pose pour évaluer votre satisfaction vous paraissent-elles...

Pertinentes

pour

78 %

des entreprises
interrogées

Pas pertinentes 11%

Ne sait pas 11%

Pertinentes

pour

55 %

des particuliers
interrogés

Pas pertinentes 36%

Ne sait pas 10%

COMMENT AMÉLIORER LA QUALITÉ ?

EN APPORTANT UNE RÉPONSE PLUS PERSONNALISÉE,...

Selon vous que doivent faire les entreprises en priorité pour améliorer la qualité de leur service client ?



PARTICULIERS

- #1** Apporter une réponse plus personnalisée (qui tient compte de l'historique client) **52%**
- #2** Simplifier la démarche pour limiter le nombre de relances **37%**
- #3** Réduire le nombre d'interlocuteurs **36%**

- Apporter une réponse moins mécanique (en dehors d'un script) **34%**
- Fournir une réponse plus rapide **31%**
- Fournir une réponse plus détaillée (plus d'explications) **30%**
- Proposer plus de moyens pour communiquer avec le service client **21%**
- Autre **4%**
- Ne sait pas **2%**

Nombre moyen de réponses (hors NSP) : 2,5

Selon vous, que faudrait-il faire en priorité pour améliorer la qualité du service client ?



PROFESSIONNELS

- #1** Apporter une réponse plus personnalisée (qui tient compte de l'historique client) **44%**
- #2** Fournir une réponse plus rapide **38%**
- #3** Réduire le nombre d'interlocuteurs **36%**

- Simplifier la démarche pour limiter le nombre de relances **36%**
- Fournir une réponse plus détaillée (plus d'explications) **19%**
- Apporter une réponse moins mécanique (en dehors d'un script) **16%**
- Proposer plus de moyens pour communiquer avec le service client **16%**
- Autre **4%**
- Ne sait pas **9%**

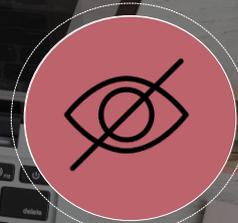
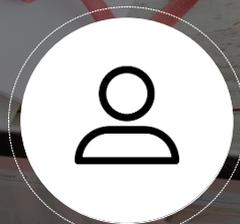
Nombre moyen de réponses (hors NSP) : 2,3

...EN IMPLIQUANT LE CONSEILLER DANS CETTE DÉMARCHE,

Lorsque vous contactez un service client, avez-vous le sentiment que le conseiller vous connaît suffisamment (historique, préférences,...) ?

Les conseillers de votre service client ont-ils accès aux données suivantes avant de gérer une demande (prendre un appel, répondre à un email,...) ?

Non
pour
75 %
des particuliers
interrogés



Oui **23%**
Ne sait pas **3%**

Autre

3%

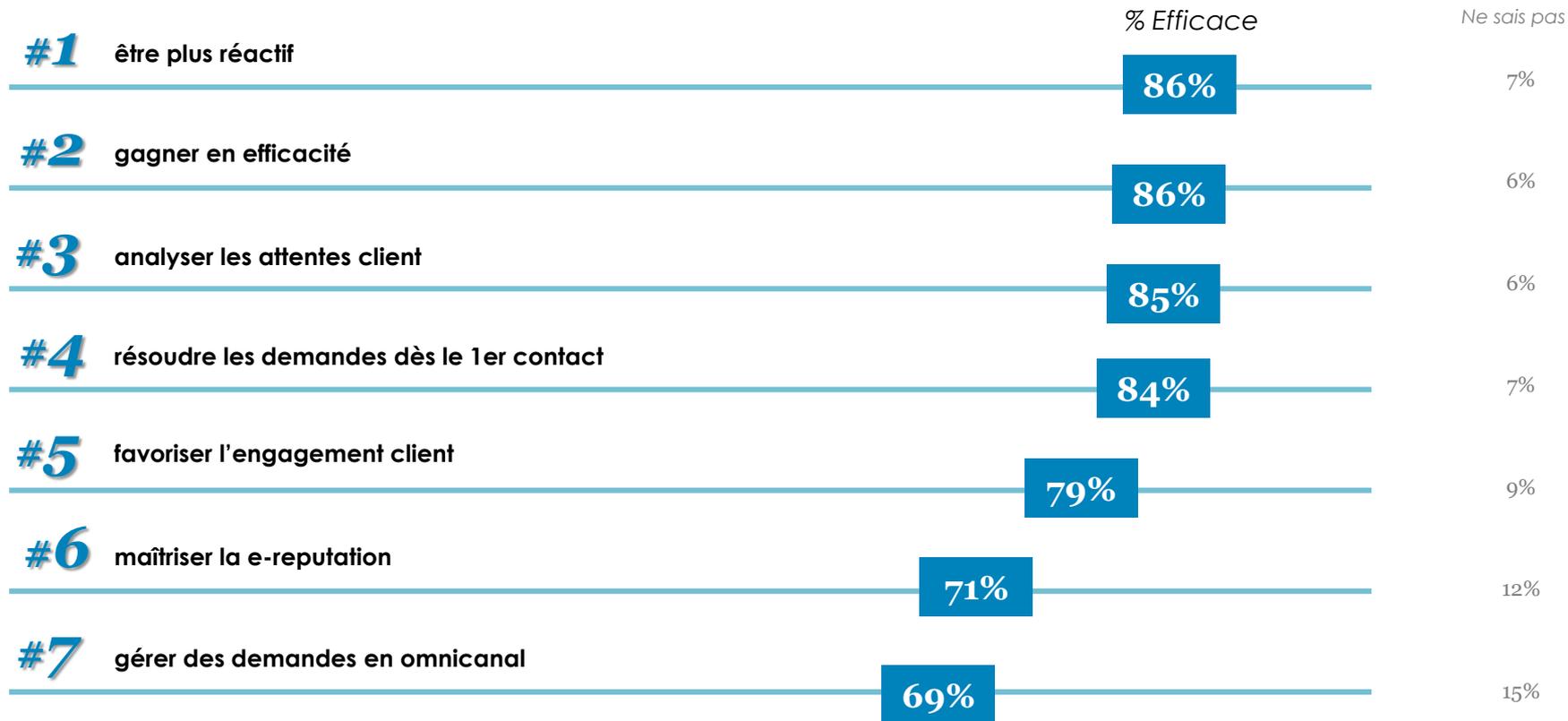
Ne sais pas

9%

Nombre moyen de réponses (hors NSP) : 2,2

...EN UTILISANT DES OUTILS POUR ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS L'AMÉLIORATION DE LEUR SERVICE CLIENT.

Selon vous, dans quelle mesure le déploiement d'outils dédiés à l'expérience client est-il efficace pour...





Merci !

07 DÉCEMBRE 2018