

kiamo

VOUS AVEZ DIT IRRITANTS ?

Gêne, frustration : ces désagréments abîment la Relation Client au quotidien



QUELS SONT LES NOUVEAUX IRRITANTS ?



Ne pas pouvoir communiquer avec son centre de contact sur les canaux souhaités

46%

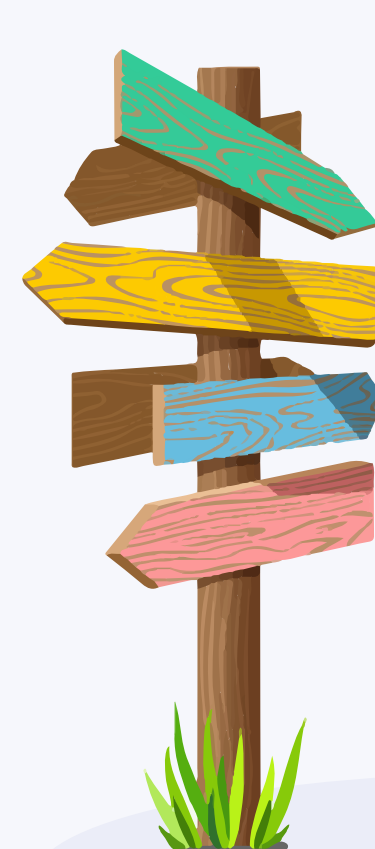
DES CLIENTS DISENT NE PAS POUVOIR UTILISER LEUR MÉDIA DE PRÉDILECTION ⁽¹⁾

Devoir fournir un effort disproportionné pour obtenir une réponse à son problème



30%

DES SERVICES CLIENT FONT FACE À UN CUSTOMER EFFORT SCORE TROP ÉLEVÉ SUR LES RÉCLAMATIONS ⁽¹⁾



Un parcours client qui manque de fluidité

39%

DES CLIENTS DES CENTRES DE CONTACT DÉPLORENT DE NE PAS ÊTRE DIRIGÉS D'EMBLÉE VERS LE BON INTERLOCUTEUR ! ⁽²⁾

Avoir l'impression d'être un numéro

42%

DES CLIENTS PENSENT QUE L'ABSENCE DE PERSONNALISATION IMPACTE NÉGATIVEMENT L'EXPÉRIENCE ⁽²⁾



ET MOI ?

Ne pas respecter la symétrie des attentions

DANS 80%

DES CAS UN IRRITANT CLIENT EST AUSSI UN IRRITANT COLLABORATEUR ! ⁽³⁾

POURQUOI C'EST (QUAND MÊME) GRAVE ?



IMPACT SUR L'IMAGE DE MARQUE

56% des 20-40 ans se sont déjà plaints d'une mauvaise expérience client sur les réseaux sociaux ⁽⁴⁾

IMPACT SUR LE BUSINESS

L'absence de personnalisation conduirait 37% des clients frustrés à acheter ailleurs ⁽⁵⁾

AUJOURD'HUI

32%

DES ENTREPRISES SONGENT À REPENSER LES PARCOURS CLIENTS ⁽⁶⁾



ÉCOUTER ! C'EST UNE OPPORTUNITÉ POUR MIEUX INNOVER

LES IRRITANTS, NOUVEAUX LEVIERS D'OPTIMISATION DE LA RELATION CLIENT ?

A VOS MARQUES : ÉCOUTEZ ! INNOVEZ ! GAGNEZ !



ÉCOUTEZ

Trackez tous les points de douleur lors du Parcours Client sur l'ensemble des canaux du centre de contact.



INNOVEZ

Créez de la valeur pour le consommateur avec un outil 100% omnicanal et un conseiller au cœur de la Relation Client pour une relation fluide et personnalisée.



GAGNEZ

Les entreprises qui optimisent le parcours de leurs clients constatent une croissance de 21% de leur chiffre d'affaires ⁽⁷⁾

kiamo

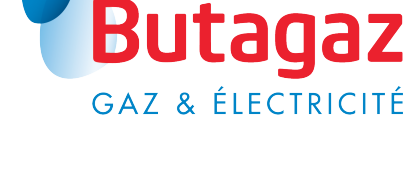
LA SOLUTION OMNISCANALE ROBUSTE PENSÉE POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

DES RÉSULTATS CONCRETS :

UNE SATISFACTION OPTIMISÉE

8.1/10

Satisfaction Client



DES ÉQUIPES ENGAGÉES

+15pts

Amélioration de la Qualité de Service



UNE RÉPONSE RAPIDE

< 1 mn

Durée d'attente moyen



kiamo

Pour en savoir plus sur la solution ou bénéficier d'une démonstration personnalisée : www.kiamo.com



(1) Ipsos 2017

(2) Observatoire des Services Clients BVA 2020

(3) CustUp 2020

(4) Sprout Social 2017

(5) Segment State of Personalization Report

(6) Etude Stratégies Client 2020

(7) Aberdeen Group 2018