

D'UN MONDE À L'AUTRE

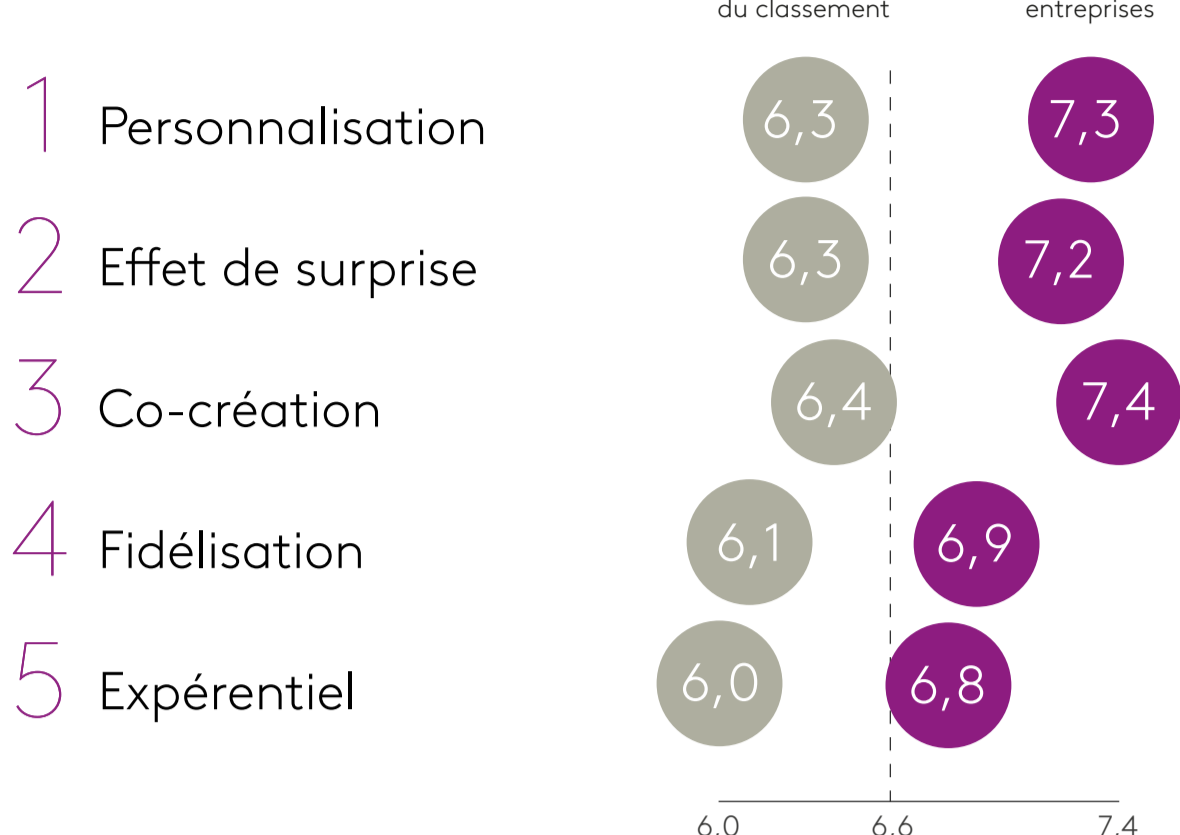
En partenariat avec



Podium de la Relation Client® 2021

QUELLES SONT LES RECETTES DU SUCCÈS DES LAURÉATS 2021 ?

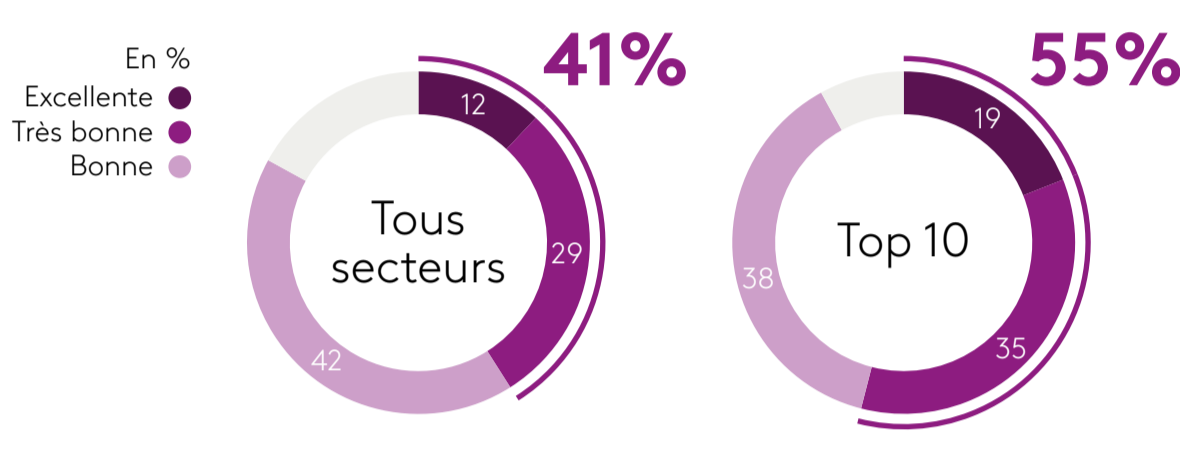
QU'ATTENDENT VOS CLIENTS EN 2021 ?



L'ADAPTABILITÉ, L'ATOUT COMPLÉMENTAIRE EN 2021



Adaptation de l'entreprise aux impacts de la crise sanitaire



NOURRIR LA CULTURE CLIENT

20%
vs 17% en 2020



des collaborateurs estiment que leur entreprise a **une posture tout à fait exemplaire** vis-à-vis des clients



LE C³

UN INDICATEUR DE RÉFÉRENCE INÉDIT

Le nouveau score qui permet de mesurer et piloter l'évolution de la culture client

Simplicité
Plaisir
Autonomie



PODIUM GÉNÉRAL 2021



LAURÉATS PAR SECTEUR



UNE MÉTHODOLOGIE ROBUSTE

- Baromètre annuel de référence **depuis 16 ans**
- 4 000** Français interrogés
- Échantillon **représentatif** de la population française
- 123** entreprises et administrations évaluées
- 10** secteurs d'activité
- Interviews **online réalisées fin 2020** sur le panel propriétaire Kantar
- Depuis 2020** : 1 000 collaborateurs interrogés sur leur perception de la relation client au sein de leurs entreprises

Transparence - Indépendance - Voix du client & du collaborateur

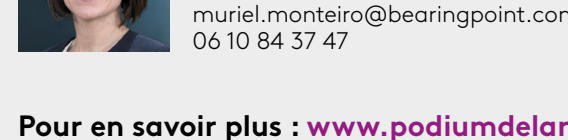
Un modèle d'excellence

pour toujours mieux répondre aux nouvelles attentes des clients

| Pilier Exécution | Pilier Lien | Pilier Emotion |
|--|--|---|
| Cohérence multicanale Traçabilité UX digital "Customer Effort" Réponse adaptée | Clarté des contenus Proactivité Pédagogie Personnalisation Co-création | Fidélisation Effet surprise Expérientiel Responsabilité Autonomie |

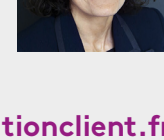
CONTACTEZ NOS EXPERTES

BearingPoint



Muriel Monteiro
Associée
Expérience Client
muriel.monteiro@bearingpoint.com
06 10 84 37 47

KANTAR



Karen Tartour
Directrice Expertise
Expérience Client
karen.tartour@kantar.com
06 88 88 68 29

Pour en savoir plus : www.podiumdelarelationclient.fr