



En partenariat avec 

L'ORIENTATION CLIENT : QUELS CHEMINS ?

UNE RELATION CLIENT À L'ÉPREUVE DES CRISES

Un indice atone depuis 2019



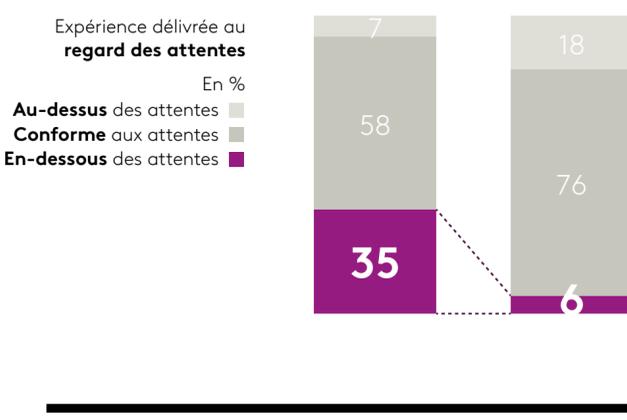
QU'ATTENDENT VOS CLIENTS EN 2022 ?

Top 5 des 15 critères du baromètre

	2020	2021	2022
1	Personnalisation	Personnalisation	Personnalisation
2	Effet de surprise	Effet de surprise	Effet de surprise
3	Co-création	Co-création	Fidélisation + 7 places depuis 2018 ↑↑↑
4	Fidélisation	Fidélisation	Expérientiel Toujours dans le Top 5 depuis l'intégration du critère en 2020
5	Expérientiel	Expérientiel	Co-création

PROMESSE TENUE ?

La priorité : convertir les détracteurs



ET LA VOIX DES COLLABORATEURS ?

Une conscience forte des marges de progrès



L'entreprise est **exemplaire** dans la manière de servir ses clients

VISION COLLABORATEURS

18%



VISION CLIENTS

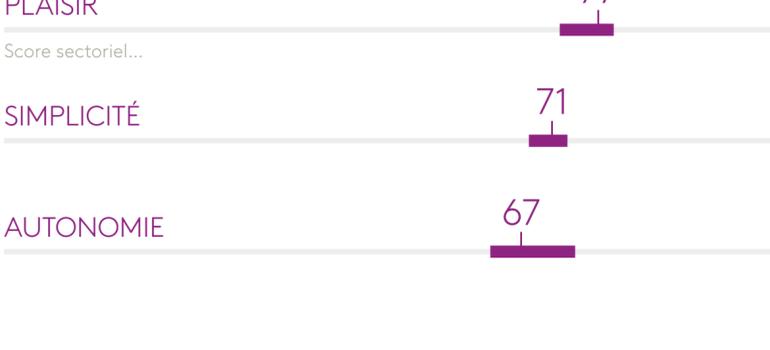
24%

- Quels projets** d'après les collaborateurs ?
- TOP 4**
- 1 Prendre en compte les **retours des clients** | Pour 50% des collaborateurs
 - 2 Encourager les **initiatives personnelles** | Pour 39%
 - 3 Mettre en place des outils pour **mieux connaître** les clients | Pour 38%
 - 4 Déployer des **formations** comportementales et posturales | Pour 36%

LE C³

UN INDICATEUR DE RÉFÉRENCE

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



LE PODIUM GÉNÉRAL 2022



LAURÉATS PAR SECTEUR

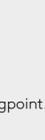


UNE MÉTHODOLOGIE ROBUSTE

- Baromètre annuel de référence **depuis 2003** 🎂
- 4 000** Français interrogés 👤
- Échantillon **représentatif** de la population française 🇫🇷
- 229** entreprises et administrations évaluées 🔍
- 11** secteurs d'activité 🌐
- Interviews **online réalisées fin 2021** 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 Cohérence multicanale Traçabilité UX digital "Customer Effort" Réponse adaptée	 Pilier Lien Clarté des contenus Proactivité Pédagogie Personnalisation Co-création	 Pilier Émotion Fidélisation Effet surprise Expérientiel Responsabilité Autonomie
--	--	--

CONTACTEZ NOS EXPERTES

<p>BearingPoint.</p> <p>Muriel Monteiro Associée Expérience Client muriel.monteiro@bearingpoint.com 06 10 84 37 47</p>	<p>KANTAR</p> <p>Karen Tartour Directrice Expertise Expérience Client Central & Southern Europe karen.tartour@kantarc.com 06 88 88 68 29</p>
--	--

Pour en savoir plus : www.podiumdelarelationclient.fr