

20^{ans}

SI LA RESPONSABILITÉ M'ÉTAIT COMPTÉE

SURPRENEZ POSITIVEMENT VOS CLIENTS !

Des attentes qui relèvent des piliers Lien et Émotion du modèle du Podium de la Relation Client*, l'Exécution est considérée comme un acquis

Top 5 des attentes

2022

2023

- 1 Personnalisation
- 2 **Effet de surprise**
- 3 Fidélisation
- 4 Expérientiel
- 5 Co-création



Effet de surprise

Personnalisation

Fidélisation

+ 7 places
depuis 2018



Co-création

Expérientiel

Toujours dans le Top 5 depuis
l'intégration du critère en 2020

ADAPTEZ VOTRE STRATÉGIE RELATIONNELLE FACE À L'INFLATION

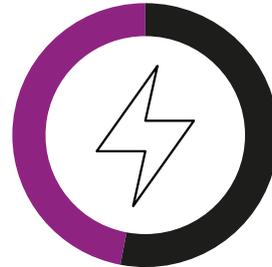
Dans un contexte de lassitude, de fragilité
et d'attentes exacerbées des clients,
le traitement différencié s'impose

47%

Des clients acceptent
une baisse de la
qualité de service



Envisagent de revoir à
la baisse **leurs achats
ou contrats**

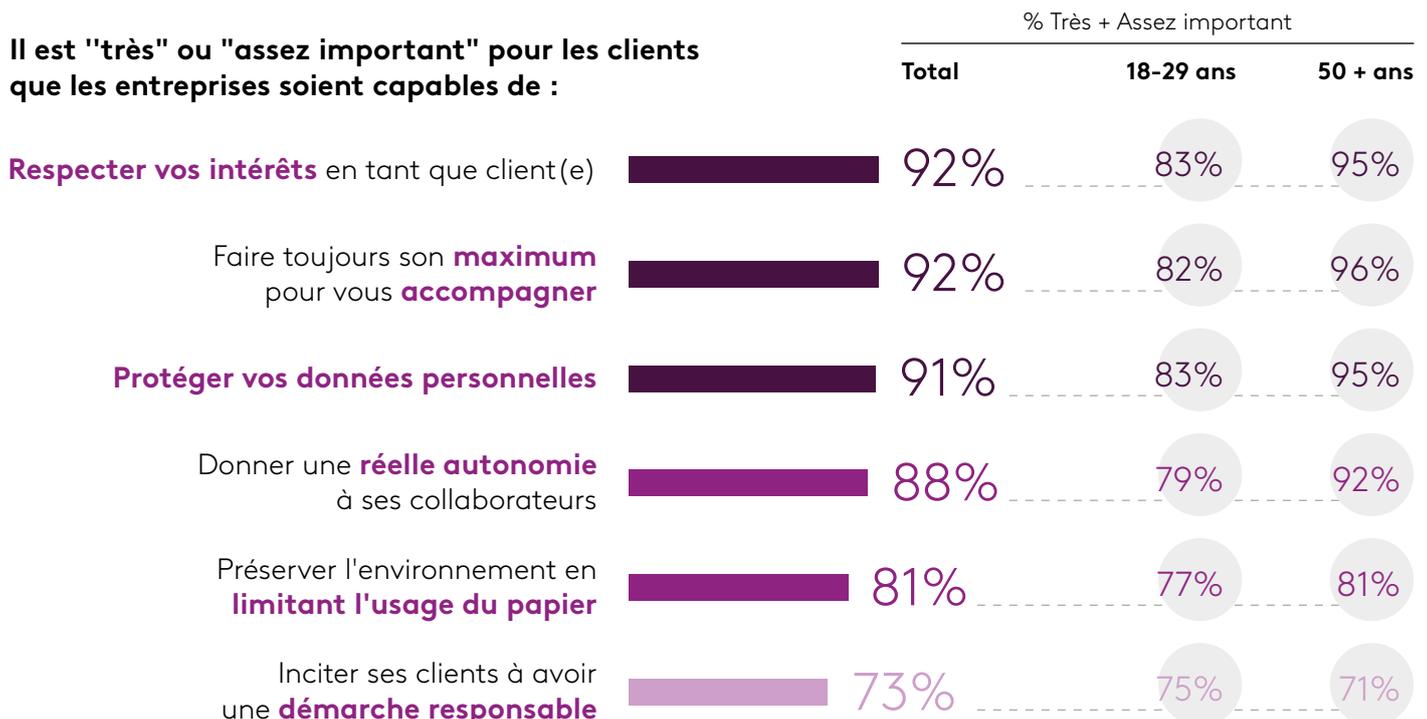


53%

n'envisagent
**pas de
concession**

ENGAGEZ VOS CLIENTS DANS UNE RELATION RESPONSABLE

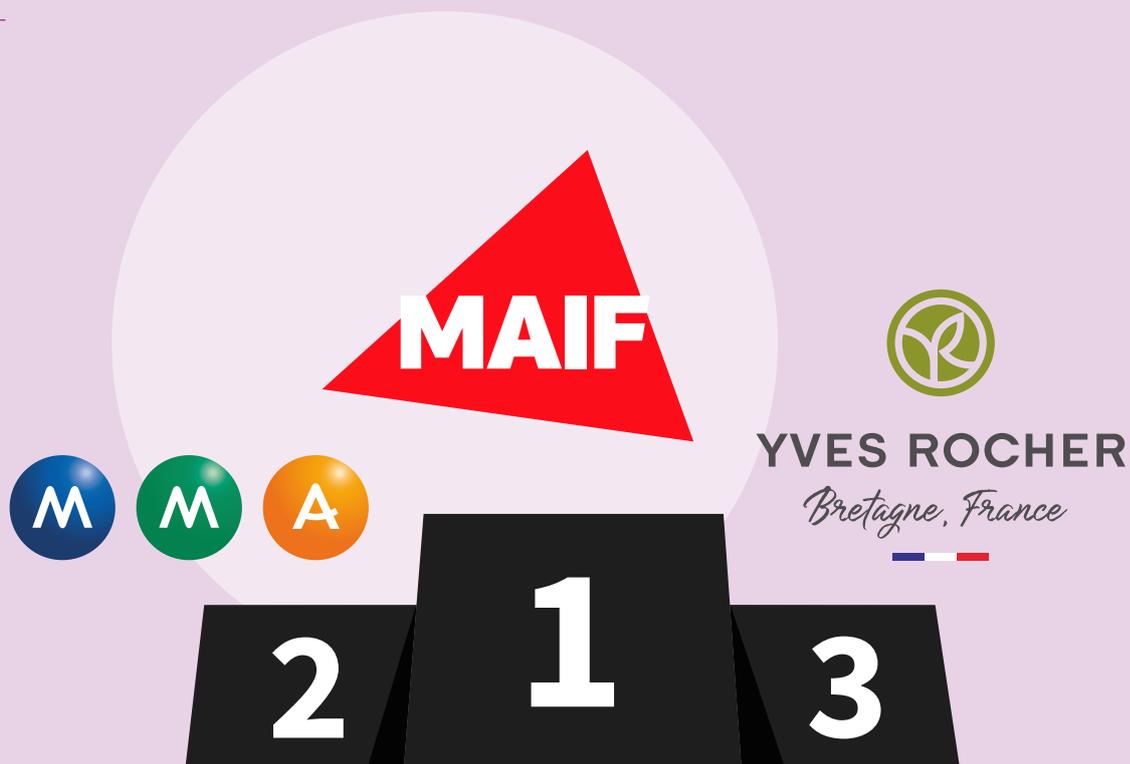
L'intérêt individuel prime sur l'intérêt collectif même si les jeunes accordent
de l'importance au fait d'être engagés aux côtés des marques dans une
démarche responsable



LE PODIUM

GÉNÉRAL
2023

Podium de la
Relation
Client®



LAURÉATS PAR SECTEUR



UNE MÉTHODOLOGIE ROBUSTE



Baromètre annuel de référence **depuis 2003**



4 000 Français interrogés



Échantillon **représentatif** de la population française



227 entreprises et administrations évaluées



11 secteurs d'activité



Interviews **online réalisées fin 2022** sur le panel propriétaire Kantar



Depuis 2020 : 1 000 collaborateurs interrogés sur leur perception de la relation client au sein de leur entreprise

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

BearingPoint®



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

KANTAR



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

Pour en savoir plus : www.podiumdelarelationclient.fr