

# Le chat, un canal de communication créateur de valeur pour les consommateurs et pour les marques

## Méthodologie

L'étude d'Eptica, **Le chat, un canal de communication créateur de valeur pour les consommateurs et pour les marques** dresse un état des lieux du chat avec une double approche méthodologique :

- En interrogeant 1000 consommateurs sur leurs attitudes vis à vis du chat, et en leur demandant si le niveau de service proposé répond à leurs attentes.
- En testant la qualité des conversations par chat de 40 entreprises françaises de premier plan de 4 secteurs d'activités (e-commerce, tourisme & transport, banque et assurance) sur la base des 5 critères de qualité suivants :

- Rapidité** : Rapidité de la réponse fournie (plus la réponse est rapide, plus la note est élevée)
- Pertinence** : Niveau de pertinence de la réponse et si elle répond à la question ?
- Contexte** : La réponse a-t-elle montré une compréhension de la question dans son intégralité ou uniquement d'une partie de la question ?
- Personnalisation** : La réponse a-t-elle été personnalisée ?
- Empathie** : La réponse a-t-elle montré une empathie face au besoin du consommateur ?

## 1 - Le chat, tel que déployé aujourd'hui, répond-il aux attentes des consommateurs ?

**49%** plus satisfaits d'utiliser un chat aujourd'hui qu'il y a **5 ans**

**51%** souhaitent voir plus d'entreprises proposer un chat

**62%** l'apprécient parce qu'il permet une conversation en temps réel

Souhaitez-vous utiliser un chat au lieu de :



**87%** mécontents de leur expérience

Seul **12%** bénéficient chaque fois d'une expérience personnalisée **84%**

**84%** mécontents de la rapidité

**59%** doivent toujours attendre avant qu'un agent soit disponible ou les entreprises n'ont pas de chat opérationnel

**61%** déclarent que les agents ne disposent pas de la bonne information à leur transmettre

**51%** ont souvent besoin de se répéter



**65%** déclarent que les conversations par chat suscitent une meilleure loyauté



## 2 - Que pensent les consommateurs des chatbots ?

**26%** utiliseront toujours un chatbot

**74%** souhaitent avoir une conversation avec un humain pour des demandes plus complexes

**33%** souhaitent utiliser Facebook Messenger & WhatsApp

## 3 - Que souhaitent les consommateurs...



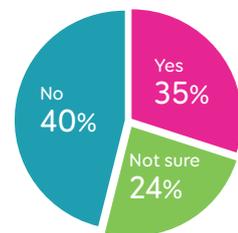
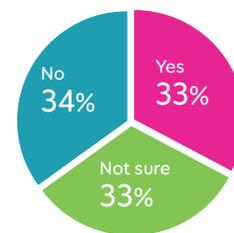
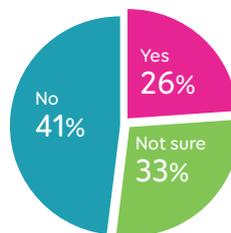
Chatbot



Chat via Facebook Messenger/WhatsApp



Video chat

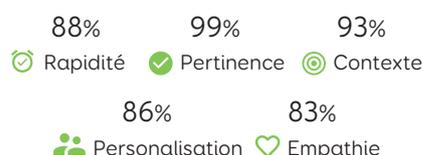


## 4 - La qualité des dispositifs de Chat déployés par les marques en France



Note de qualité globale

Qualité par critère



Qualité par secteur

