

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...



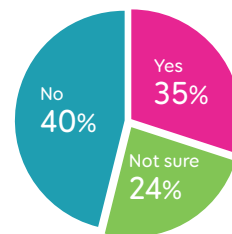
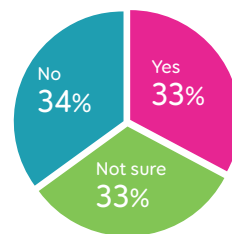
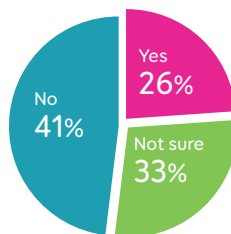
Chatbot



Chat via Facebook Messenger/WhatsApp



Video chat

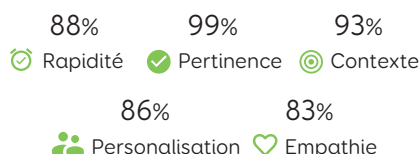


4 - La qualité des dispositifs de Chat déployés par les marques en France



Note de qualité globale

Qualité par critère



Qualité par secteur

