

La connaissance au cœur de l'expérience client

Exigences de plus en plus fortes des consommateurs



Comparé à il y a 5 ans :

67 % veulent poser des questions plus détaillées

85 % attendent davantage de transparence

Connaissance = Fidélité



92 % sont plus enclins à l'achat quand la réponse est personnalisée et de qualité



87 % passent à la concurrence s'ils ne trouvent pas l'information recherchée

Rapidité et simplicité d'accès à l'information sont essentiels



81 % sont frustrés de ne pas trouver rapidement une information sur le site web



64 % affirment que leurs interlocuteurs n'ont souvent pas accès à la bonne information

Que faites-vous quand une entreprise ne répond pas à la question sur un canal ?



23 % demandent à nouveau sur le même canal



33 % se tournent vers la concurrence



21 % se plaignent à l'entreprise



35 % changent de canal



12 % continuent avec une mauvaise opinion de la marque



10 % se plaignent sur les réseaux sociaux

Extrait de l'étude Eptica 2018
[Retrouvez ici l'ensemble de l'étude consommateurs](#)