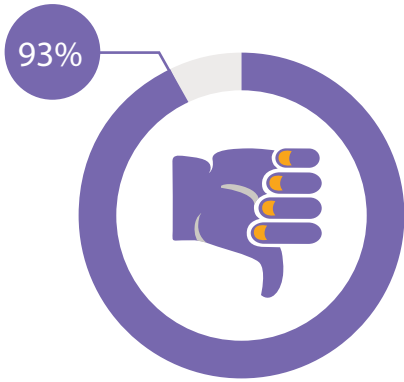


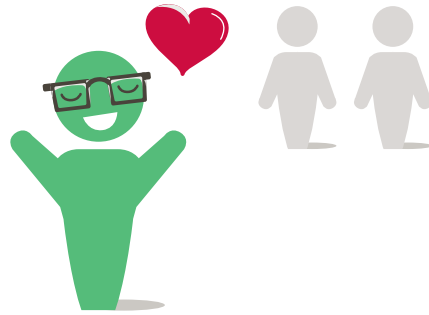
LE SERVICE À TRAVERS LES YEUX DU CLIENT



Les expériences de service ne sont pas toujours agréables --ni pour le client ni pour le prestataire. Dans cette étude menée par AchieveGlobal, plus de 5.000 consommateurs du monde entier partagent leurs opinions, offrant un regard unique sur la relation de service, à travers leurs yeux de clients, et des pistes d'actions permettant aux entreprises de s'améliorer.



des clients décident de ne plus travailler avec une entreprise après avoir vécu 1 à 3 mauvaises expériences.

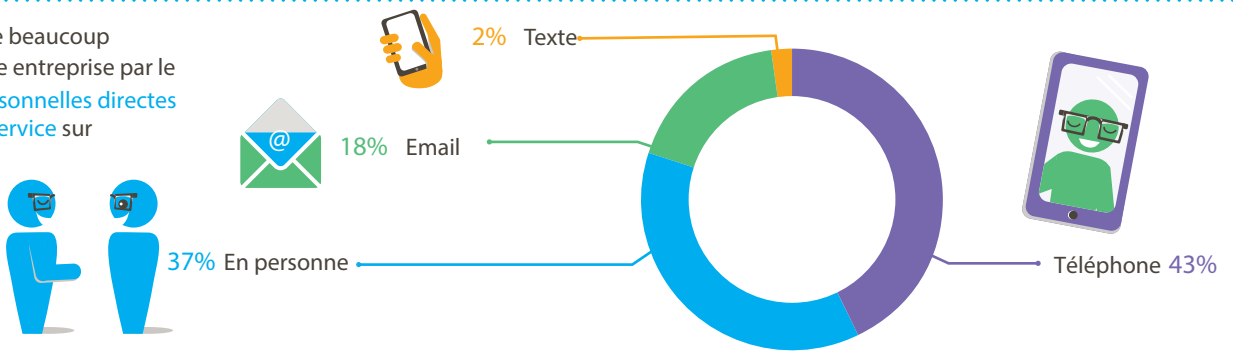


1/3 (33%) des clients accordent plus d'importance à une relation de qualité qu'à la résolution immédiate de leurs problèmes.



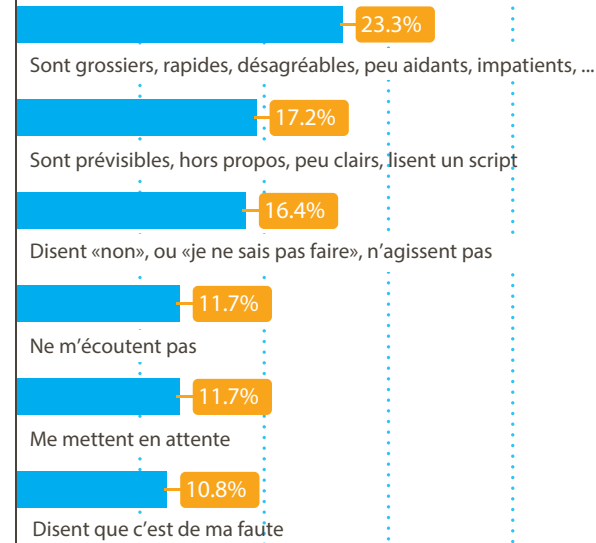
Plus de 1/3 (37%) des clients ayant eu une mauvaise expérience de service ont posté un commentaire négatif en ligne.

Les clients préfèrent de beaucoup communiquer avec une entreprise par le biais d'interactions personnelles directes avec le prestataire de service sur une question ou un problème :

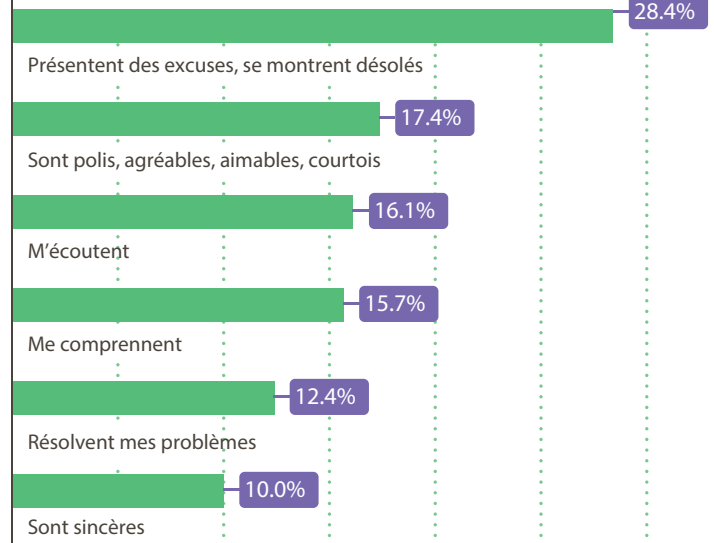


Les mots des clients

Je n'apprécie pas lorsque les prestataires de service :



J'apprécie lorsque les prestataires de service :



3 pistes pour améliorer l'expérience des clients

Les moments décisifs — Tout événement/moment d'une interaction au cours duquel un client juge votre organisation ou son interlocuteur.

Créez des moments décisifs positifs pour améliorer la satisfaction du client, susciter un bouche-à-oreilles favorable, et améliorer l'image de votre organisation.



Le Score Net de Recommandation (NPS) — Une mesure de la probabilité que le client recommande votre entreprise à un client ou un collègue.

Elaborez une stratégie «gagnant-gagnant» pour accroître votre taux de recommandation et gagner des clients en leur faisant vivre une expérience exceptionnelle.



Effort émotionnel — Les efforts réalisés par vos collaborateurs pour exprimer les émotions attendues par vos clients pendant les interactions.

Préparez les collaborateurs à réellement ressentir et exprimer les émotions attendues, ce qui aura pour conséquence moins de décalage émotionnel et plus de moments décisifs positifs.

