

Expérience client 100% happy

Saison#4

Baromètre de l'expérience client dans le secteur des services

Une étude Akio – INIT Marketing

Les télécommunications et l'énergie, grands gagnants du secteur

Akio Software, éditeur d'une suite logicielle pour la gestion de l'engagement client, dévoile le 4^{ème} volet de son baromètre consacré à l'expérience client. Ce dernier volet est consacré au secteur des services (télécommunications, énergie, transports et services publics). Il a été réalisé par INIT Marketing¹ en octobre 2014 ; 1 001 Français ont été interrogés.

L'objectif : dresser l'état des lieux de l'expérience client dans le secteur des services et identifier les attentes des clients.

Accusant un retard certain par rapport aux autres secteurs d'activité étudiés, le secteur des services ne séduit l'expérience client qu'à hauteur de 70% quand l'e-commerce, la banque et les mutuelles atteignent les 90% ([voir les précédentes études](#)).

En cause, le retard pris sur la transformation numérique des parcours clients. Pourtant, 9 personnes sur 10 pensent que les technologies digitales (chat, réseaux sociaux, applications mobiles) sont une réponse possible à l'amélioration de la qualité des relations avec les entreprises de service.

Cependant, il existe des disparités très importantes d'un type de service à un autre : les services publics par exemple enregistrent 50% de satisfaction client contre 85% pour le secteur de l'énergie. Et si les clients des Telecom sont globalement très satisfaits de leur expérience client, ils n'en restent pas moins les plus difficiles à convaincre sur l'effort à produire pour obtenir ce niveau de satisfaction.

¹ 1 001 panelistes ont été interrogés via un questionnaire online (terrain réalisé du 24 au 30/10 inclus). Tous les répondants ont déjà effectué un achat à titre personnel auprès du secteur tertiaire. L'échantillon sondé est représentatif de la population française

Focus sur les faits marquants par secteur

LES TELECOMMUNICATIONS : en avance sur les nouveaux outils de communication

19%

des Français utilisent le chat, contre **2%** en moyenne sur les autres secteurs

78%

des Français pensent que les moyens de contacts à distance sont faciles à utiliser

1 FRANÇAIS /2

estime devoir relancer le service client pour obtenir une réponse satisfaisante

L'ENERGIE : l'excellence de la relation client

Plus de 80%

des Français sont satisfaits de la relation client, taux le plus important tous secteurs confondus

PLUS DE 2 FRANÇAIS /3

considèrent ne pas avoir à faire d'efforts pour que leur problème soit résolu

80% des Français estiment être assez reconnus en tant que client / usager

LES TRANSPORTS : une harmonisation des canaux nécessaire

LES 25-34 ANS

privilégient l'utilisation du téléphone et du courrier au contact en agence contrairement aux autres tranches d'âge

3 FRANÇAIS /10

considèrent ne pas toujours obtenir une réponse personnalisée à leur demande

90%

des personnes interrogées considèrent obtenir des réponses claires et précises par chat

SERVICES PUBLICS : le secteur en retrait

Moins de 60%

des administrés considèrent qu'ils ont à leur disposition des moyens de contacts à distance efficaces et disponibles

45%

des Français utilisent encore le courrier pour contacter les services publics

Moins de 70%

de clients satisfaits par la rapidité des réponses contre 65% en moyenne pour l'ensemble des secteurs

« Le secteur des services enregistre un retard sur la qualité de la relation client proposée aux Français. Des investissements sont à mettre en place pour leur offrir des outils de communication plus modernes et améliorer la cohérence des échanges avec leurs clients » explique **Gwénola Rodier, responsable marketing & communication d'Akio.**

Résultats disponibles sur demande

À propos d'Akio :

Leader sur le marché de la gestion globale de l'eXpérience client, Akio Software édite une suite logicielle intégrée permettant de traiter avec la même maturité l'ensemble des canaux de communication - voix, écrit, web et mobile - entre l'entreprise et ses clients.

Le logiciel de gestion unifiée de l'expérience client, Akio Unified Interaction Center, équipe les services clients et centres de contacts de moyenne et grande capacité.

Avec ses modules de gestion des interactions [appels, SVI, emails, tchat, web self-service, web call-back, SMS, agent virtuel, réseaux sociaux, fax et courrier], l'offre multicanal d'Akio permet d'optimiser la qualité de service et la productivité du centre de contacts.

Akio Software compte plus de 300 références dans tous les secteurs d'activité dont BNP PARIBAS, AXA BANQUE, BUT, EDF, APRIL, BRANDALLEY, DHL, EUROPCAR, RATP, GDF SUEZ, ORANGE, SNCF, MICHELIN TRAVEL PARTNER, SFR, LA POSTE MOBILE, SHOWROOMPRIVE.COM, MGEN, AG2R LA MONDIALE, PROMOD, RTL, BANQUE DE FRANCE, PMU, SWISSLIFE, THE OTHER STORE...
www.akio.fr

Contacts presse :



Lauriane Pomi / Noémie Diaz de Cerio
Tél: 01 41 11 37 70 - E-mail : lauriane@oxygen-rp.com