



Sujet : Est-ce que Google a besoin d'aide en ligne ?

Bonjour,

Google a été très critiqué en choisissant de répondre, uniquement via e-mail, aux requêtes des internautes qui ont acheté le nouveau smartphone Nexus One. Selon ATG, spécialiste de solutions de e-commerce, quand il s'agit de service client un peu de contact humain est essentiel, dans certaines situations..

Frank Lord, Vice Président EMEA chez **ATG**, affirme son point de vue dans la citation ci-dessous. Si vous traitez ce sujet, n'hésitez pas à inclure la citation telle qu'elle est. Si vous souhaitez davantage d'informations sur ATG, n'hésitez pas à me contacter au 01 43 12 55 45.

« C'est étonnant qu'il n'y a pas plus d'entreprises qui déploient des services d'aide en ligne comme «click to call» qui permettent aux consommateurs de demander qu'un agent du service client les rappelle au moment opportun. Des fois, une interaction humaine permet de clarifier plus vite une situation. En effet, ceci est particulièrement vrai lors des lancements de nouveaux produits parce que les consommateurs ont souvent des questions qu'ils souhaitent aborder avec un expert de vive-voix.

Dans notre récent sondage de 1000 consommateurs français, nous avons constaté que 86% d'entre eux considèrent que l'aide en ligne en direct serait utile lors de leurs achats sur Internet. »

Cordialement,

Christophe

Contact presse :

Christophe Goudy

+33 (0)1 43 12 55 45

atgeurope@hotwirepr.com