





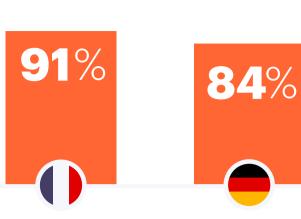


LA RELATION CLIENT EN EUROPE, les nouvelles exigences.

LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT INFLUENCE PLUS QUE JAMAIS LA DÉCISION D'ACHAT!







ALLEMAGNE







≈90% des Européens plébiscitent une relation de qualité! (1)



UNE RELATION 360°

réclament une relation omnicanale

Les Européens

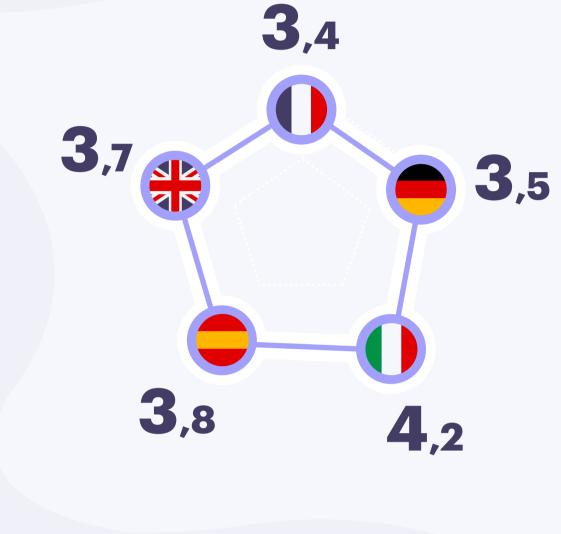
avec un même niveau de service quels que soient leurs canaux de prédilection.

service client: V TÉLÉPHONE V WEB V E-MAIL V CHAT

Ils utilisent près de 4 canaux

pour communiquer avec leur







15,6%

MESSAGERIES





émergents. (2)

des utilisateurs Européens

Et près de la moitié

a recours aux canaux



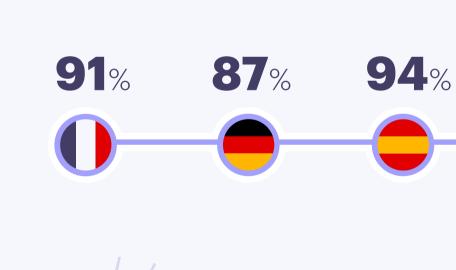
Une réactivité indispensable :

les clients Européens nous invitent à revenir aux basiques

en privilégiant des délais de réponse courts.

DÉLAI DE RÉPONSE **50**% **42**% **63**% **69**% 44%

86%





63%

96%



L'orientation vers

est stratégique:

l'erreur de guidage

irritants principaux.

constitue l'un des

le conseiller adéquat

DÉLAI DE RÉPONSE

À UN E-MAIL: (1)

ACCEPTABLE

«1 JOURNÉE!



DÉLAI AVANT D'AVOIR

UN INTERLOCUTEUR.

UNE RÉPONSE OU

KÉPÉTEK PLUSIEUKS

Klamo

UNE SOLUTION OMNICANALE ROBUSTE, RÉCONCILIANT TECHNOLOGIE

DES RÉSULTATS CONCRETS :

(RÉSEAUX SOCIAUX, APPS,...)

ET EXPÉRIENCE CLIENT.



Pour en savoir plus sur la solution ou bénéficier d'une démonstration personnalisée : www.kiamo.com

