



Relation client : 6 critères pour le bon canal au bon moment

Relation clientsAuteur:Antonia B.

Juin 11, 2024

1 min.



L'évolution numérique a transformé la manière dont les consommateurs interagissent avec les marques. Dans ce contexte, le choix du canal de communication est crucial pour offrir une expérience client exceptionnelle.

Elisabeth de Longeaux, Directrice Marketing et Communication chez **Eloquant**, partage ses réflexions sur les critères déterminants pour définir le bon canal d'interaction au bon moment.

Une diversité de canaux pour une relation client optimal

Selon l'Observatoire du Service Client ESCDA 2023, **les Français utilisent en moyenne quatre canaux différents pour contacter le service client**. Cette diversification inclut à la fois des canaux traditionnels comme le téléphone et l'e-mail, et des canaux émergents comme les réseaux sociaux et les messageries instantanées.

Facteurs influents dans le choix du canal

- **La situation du client** : La mobilité influence souvent le choix du canal de communication. Par exemple, les déplacements favorisent l'utilisation de la messagerie pour sa commodité et sa discrétion.
- **L'urgence de la demande** : Les situations critiques exigent des réponses immédiates, favorisant les canaux synchrones comme le téléphone ou le live chat.
- **L'âge du client** : Les générations plus jeunes préfèrent les canaux émergents, tandis que les seniors privilégient les méthodes traditionnelles de communication.
- **La disponibilité du client** : En dehors des heures de bureau, les solutions de self-service et les parcours automatisés répondent au besoin d'autonomie des utilisateurs.
- **L'intention du client** : La nature de la demande influence le choix du canal. Les réseaux sociaux sont souvent privilégiés pour les réclamations publiques.
- **La tonalité de la demande** : Les échanges nécessitant une explication détaillée sont mieux adaptés à l'e-mail, tandis que le live chat convient aux conversations rapides et directes.



URL :<http://lassuranceenmouvement.com/>

PAYS :France

TYPE :Web Pro et Spécialisé

JOURNALISTE :Meta Time

► 11 juin 2024 - 08:50

> [Version en ligne](#)

Stratégie et outils pour une relation client réussie

En plus du choix du canal, la rapidité de réponse est essentielle pour la satisfaction client. Les outils de gestion des interactions clients doivent permettre de surveiller les délais de réponse et d'intervenir proactivement pour maintenir un haut niveau de satisfaction.

En conclusion, en adaptant leurs canaux de communication en fonction des besoins et des préférences de leurs clients, les entreprises peuvent améliorer leur relation client et renforcer leur image de marque.

Post Views:116