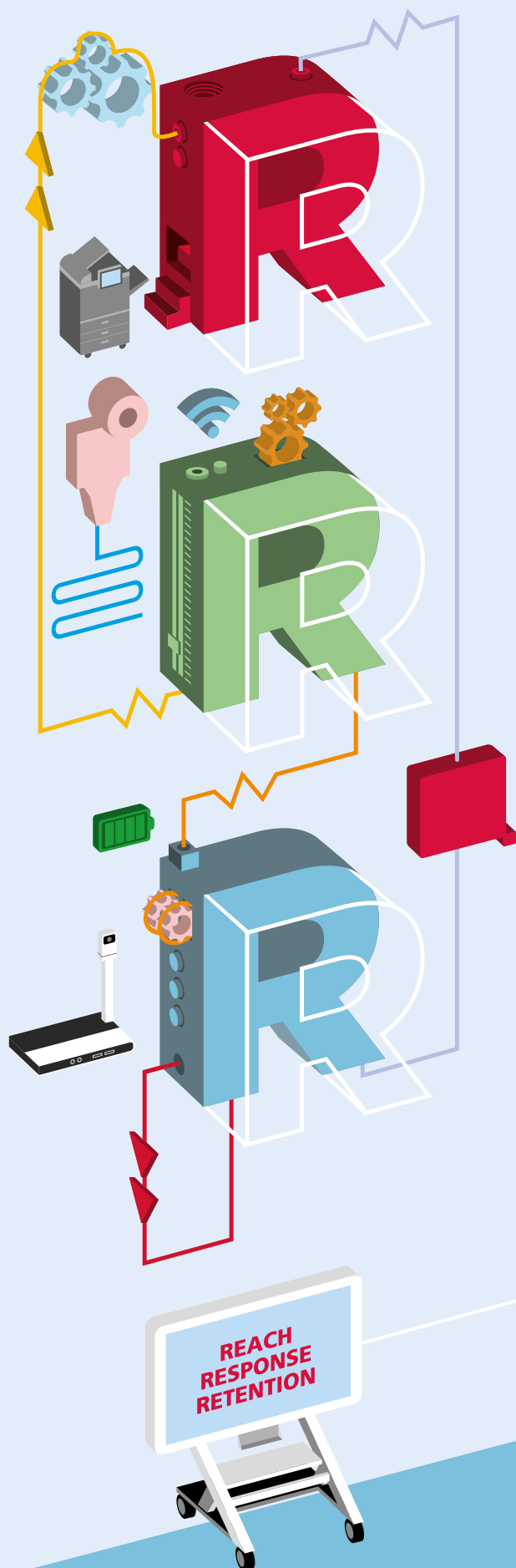




En matière de relation client, 3 R s'avèrent essentiels. Reach, Respond et Retain (Atteindre, Satisfaire et Fidéliser): vos clients savent ce qu'ils veulent à chaque étape

Montrez-leur qu'ils sont pris en considération

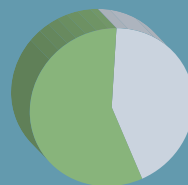
70%

des clients pensent que les meilleures marques sont celles qui se soucient le plus de leurs besoins

...et les clients le rendent bien

57%

d'entre eux dépenseraient plus pour des marques qui leur montreraient qu'ils sont pris en considération



Personnalisez ce que vous faites

Parmi toutes les informations antérieures à un achat, les clients sont plus sensibles aux offres et réductions personnalisées
...sans oublier la transparence:

61%

des clients pensent que les marques doivent faire preuve de plus de transparence quant à leur façon d'utiliser les données des clients

...ou vous pourriez en subir les conséquences:

89%

des clients affirment qu'ils annuleraient le processus d'achat si une marque se montrait trop intrusive



Souciez-vous de vos clients tout au long du processus d'achat

Les clients pensent qu'il est essentiel qu'une marque se soucie d'eux non seulement pendant un achat mais également après celui-ci
La qualité des interactions compte

47%

n'achèteraient plus pour une marque si celle-ci ne répondait pas à leurs attentes concernant les interactions

Donnez priorité à l'expérience client.

60%

des clients estiment que les marques pensent avant tout à l'argent plutôt qu'à la qualité du service client fourni



Un mauvais parcours utilisateur est rédhibitoire

91%

des clients laissent entendre qu'une transaction difficile les dissuaderait d'acheter

Rapport disponible en téléchargement sur www.ricoh.be/fr/thoughtleadership