La satisfaction client, moteur de performance financière

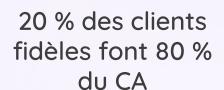




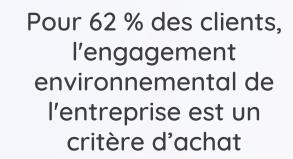


QUELQUES CHIFFRES





Acquérir un nouveau client coûte 5 fois + cher que de conserver un existant



86% des
consommateurs
sont
prêts à payer 25%
de plus pour
une meilleure
expérience client



La satisfaction client, moteur de performance financière

"Attirer de nouveau clients commence d'abord par prendre soin de ses clients actuels."







L'ère du client







Montée en puissance des réseaux
L'accès & le partage de nombreuses informations peuvent être néfastes ou profitables pour l'entreprise



Le client a le choix entre 6-7 marques



I - OMNICANALITE

Digitaliser son activité en créant des passerelles fluides entre on-line au off-line





CLIENT Autonomie et rapidité



ENTREPRISE

Levier de ventes additionnelles possibles



II - PERSONNALISATION

Connaître et
comprendre son client :
aller à
sa rencontre sur le terrain
et à
travers des études



Identifier les points d'interactions, irritants et forces du parcours client Identifier les points du parcours pour s'améliorer, proposer des outils et faire la différence!



III - INNOVATION

Écouter ses clients pour identifier les produits / services de demain



Revoir sa manière de faire du marketing et oser de nouvelles solutions



Sortir de sa zone de confort



IV - CONFIANCE

De nombreuses
études
témoignent qu'une
organisation
orientée client
dope son business





V - RESPONSABILITE

Le client attend que l'entreprise s'engage sur les sujets environnementaux et sociaux





Partager des valeurs communes crée de la fidélité





En savoir plus



Contactez ADV Solutions



Conseil et assistance en service clients







Tel: +33 (0)6 81 51 32 33 Mail: advsolutions@advsupply.com www.adv-supply.com

