60% des Français trouvent le parcours client plus simple qu'avant

publié le 22/10/2015

Descriptif :

Un dossier complet sur le site RelationClientMag.fr

Le Baromètre AFRC de l'Effort Client 2015 réalisé par Médiamétrie, analyse à partir du " Customer Effort Score ", le degré d'effort fourni par les Français, qui se disent plus satisfaits au global de leur parcours client. Parmi 9 secteurs étudiés, zoom sur les télécoms, l'assurance et l'e-commerce.

60% des Français trouvent le parcours client plus simple qu'avant

Le parcours client se révèle plus simple pour 60% des Français qu'il y a trois ans. C'est ce que révèle le Baromètre AFRC de l'Effort Client, réalisé cette année par Médiamétrie. Le baromètre analyse le degré d'effort fourni par les clients sur des parcours divers. Pour encore réduire les contraintes, certains seraient prêts à payer davantage, notamment dans le domaine de l'assurance (31%).

La notion d'effort est évaluée sur une échelle de 0 à 10 et se décline sur quatre niveaux.

Académie de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.
Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.