



Clients de 2020 : quelles attentes ?

publié le 22/07/2015 - mis à jour le 06/08/2015

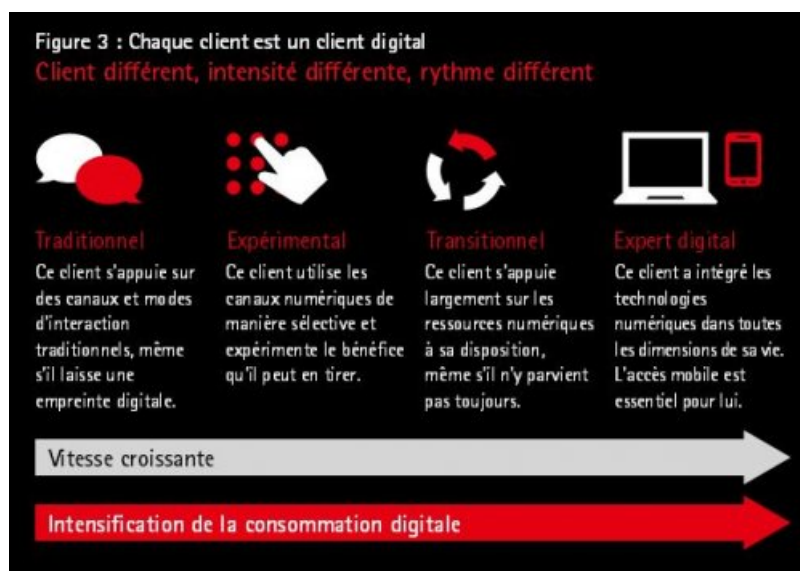
Descriptif :

Dans le monde digital, chaque client est unique, avec des envies et des préférences spécifiques. La croissance des revenus implique de répondre aux attentes de ces clients.

Dans le monde digital, chaque client est unique, avec des envies et des préférences spécifiques. La croissance des revenus implique de répondre aux attentes de ces clients.

La disruption digitale a provoqué une diminution constante de la fidélité des clients, en dépit des efforts des entreprises pour les retenir.

Les clients évaluent en permanence les fournisseurs, créant une « économie volatile » qui représente aujourd'hui près de 6 200 milliards de dollars de revenus potentiels pour les fournisseurs, au sein de 17 marchés clés. Soit une augmentation de 26 % par rapport à 2010 (4 900 milliards).



Chaque client est un client digital

Une étude à télécharger s'adressant aux retailers : Êtes-vous prêt pour demain ou vivez-vous encore dans le passé ?

Source : [Accenture Strategy](#)

[Clients de 2020 : quelles attentes ?](#) (PDF de 680.7 ko)



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.