https://ww2.ac-poitiers.fr/ecogest/spip.php?article912 - Auteur : Marie-Anne Dupuis

Relation client : 200 milliards de $ perdus à cause de canaux de communication inadaptés avec leurs publics

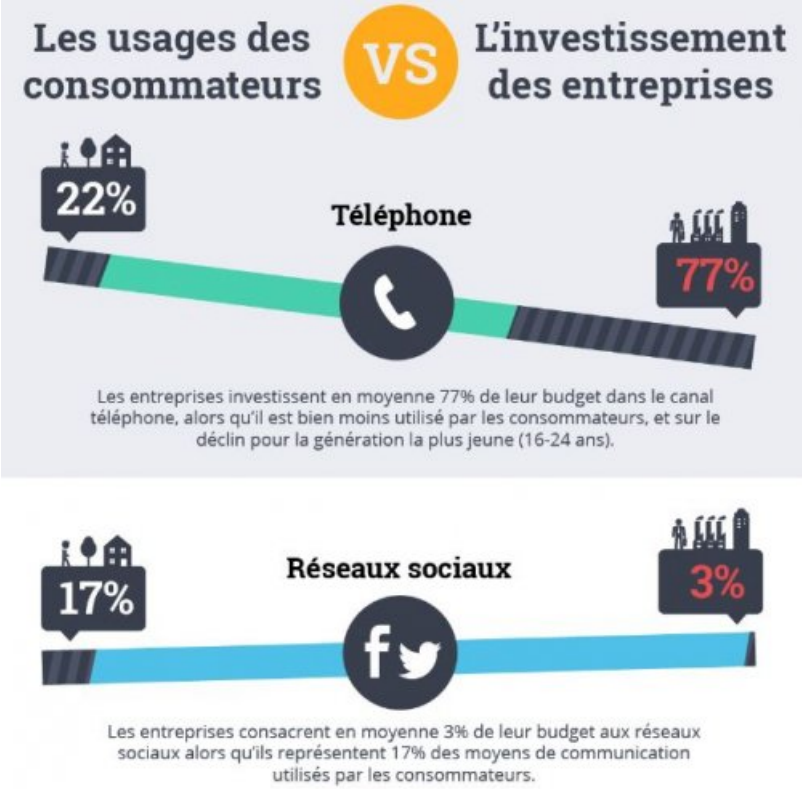
publié le 27/10/2015

Descriptif :

Article et infographie sur le Blog du Communicant

Editeur de logiciels de relation client en mode SaaS, Dimelo vient de publier une **édifiante infographie** pointant les décalages existants entre les investissements des entreprises dans les différents canaux de communication et les différents usages des consommateurs. Il en ressort par exemple qu' l'échelle mondiale, 77% des budgets sont alloués à la téléphonie par les entreprises alors que seulement 22% des usagers l'utilisent.

Il existe actuellement 14,5 millions de conseillers téléphoniques au monde (source Gartner). Pour Dimelo, l'équation est radicale : 55% (77% – 22%) de ces conseillers, soit près de 8 millions sont des agents superflus. Le salaire annuel moyen d'un conseiller étant de 25,000 dollars (8 x 25.000), cela équivaut à 200 milliards de dollars perdus par les entreprises.



Infographie Le Blog du Communicant

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.