



Expérience client : la vente ne se suffit pas à elle-même et nécessite des services

publié le 18/12/2015

Descriptif :

Un article sur le site CIO

Selon une étude menée par Cognizant, les consommateurs européens attendent des services basés sur le numérique lorsqu'ils achètent un produit.

Le commerce de détail subit bien entendu une mutation en lien avec la révolution numérique, comme tous les secteurs. Mais encore faut-il qualifier cette mutation et comprendre les attentes réelles des clients. C'est le but d'une enquête menée à l'initiative de Cognizant auprès de 6000 consommateurs européens.

► **Ceux-ci, clairement, attendent de l'ère numérique un nouveau monde de services.** [🔗](#)



**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.