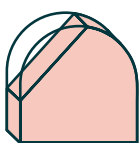


Secteur du commerce

En 2020, les commerces ont évolué dans un climat d'incertitude extrême. Du jour au lendemain, ils ont dû repenser leurs modes de travail et leurs canaux de vente.

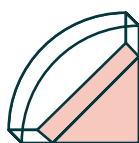


Dans son troisième rapport annuel sur les tendances de l'expérience client, Zendesk observe des changements très marqués parmi les acteurs du secteur :



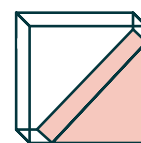
84 %

ont adopté de nouveaux outils ou processus



44 %

gèrent le personnel à distance



37 %

ont dû réduire leurs effectifs

Déjà bien accaparés par ces changements internes, ces entreprises doivent aussi gérer une hausse de 38 % de l'engagement client (un chiffre plus élevé que tout autre secteur). Dans ce contexte chargé, 68 % des agents se disent dépassés.

Répondre aux attentes des clients est un défi de taille. Dans ce rapport 2021, nous avons identifié cinq tendances qui permettent aux champions de l'expérience client de tirer leur épingle du jeu.

TENDANCE 01

Pleins feux sur l'expérience client

Retrait sans contact ou encore retours simplifiés : les nouvelles initiatives des commerçants rendent l'expérience client plus digitale que jamais. Si les interactions en personne ont diminué, proposer des échanges de qualité aux clients reste essentiel.



69 %

des commerçants considèrent l'expérience client plus importante qu'il y a un an.

Pour satisfaire les clients en ligne, il faut proposer une expérience cohérente et personnalisée sur tous les canaux.

Les commerces avec une satisfaction client élevée sont 2,3 fois plus susceptibles d'avoir investi dans une communication omnicanale.

TENDANCE 02

Un monde plus conversationnel

Pour une expérience réussie, vous devez aller à la rencontre des consommateurs. En 2020, 64 % des clients ont essayé de nouveaux canaux. Pour suivre le mouvement, 74 % des commerces ont cherché à déployer de nouveaux modes d'interaction. Aujourd'hui, il faut répondre présent sur messagerie.

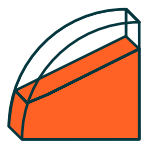
Dans ce secteur, les demandes via WhatsApp ont bondi de 24 %. Parmi les commerces qui ont adopté un nouveau canal d'assistance, 37 % ont opté pour un outil de messagerie. C'est un investissement payant.

Les champions de l'expérience client sont 1,4 fois plus susceptibles d'échanger avec les clients par messaging.

TENDANCE 03

Cette année, la clé c'est l'agilité

Savoir s'adapter rapidement n'a jamais été aussi important.



65 %

des commerces veulent gagner en agilité

grâce à l'IA, aux gestionnaires de workflows et aux solutions omnicanales.

Les champions de l'expérience client sont 1,8 fois plus susceptibles d'utiliser un gestionnaire de workflows.

TENDANCE 04

L'avenir du travail s'écrit aujourd'hui

Les commerces repensent actuellement leur assistance client. Si 46 % d'entre eux ont pour projet de formaliser le travail à distance, seuls 47 % des agents pensent avoir les bons outils et 51 % des responsables CX disent manquer de moyens pour mesurer leur succès.

La bonne nouvelle, c'est que 58 % des acteurs du secteur peuvent compter sur une équipe de développement pour adapter rapidement leur solution d'assistance à l'évolution des besoins.

Les commerces qui brillent par leur délai de résolution et leur satisfaction client sont 1,5 fois plus susceptibles d'utiliser des outils développement.

TENDANCE 05

Tout penche vers le numérique

La numérisation des échanges ne date pas d'hier, mais ce phénomène s'accélère. Les commerces qui avaient peu avancé dans cette voie doivent absolument rattraper leur retard, mais les impératifs budgétaires sont bien souvent un frein.

En 2020, 33 % des commerçants ont réduit leur budget CX, et seuls 32 % l'ont augmenté.

2021 semble prometteur



50 %

des commerces prévoient d'avoir un plus grand budget technologique en 2021.

Pour tout savoir sur l'expérience client en 2021, consultez notre rapport complet CX Trends.