# MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT BTOB

UNE ÉTUDE 2020 AUPRÈS DE 190 ENTREPRISES BTOB POUR
SE SITUER AUJOURD'HUI ET APPRÉCIER LES ENJEUX DE DEMAIN

## 2/3 DES ENTREPRISES CONSIDÈRENT LEUR PERFORMANCE SUR LE MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT INSUFFISANTE

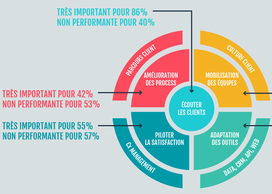
**Sur une note de 0 à 10, comment positionnez-vous la performance de votre entreprise sur le Management de l'Expérience Client ?**

Score de performance
**5,49** /10
Moyenne

## LES 5 LEVIERS DU MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT BTOB

**Parmi les 5 leviers du Management de l'Expérience Client, quels sont ceux qui vous paraissent les plus importants pour votre entreprise ? Pour chacun des leviers, comment évaluez-vous le niveau de performance de votre entreprise ?**

ÉCOUTE DES CLIENTS & MOBILISATION DES ÉQUIPES, les 2 leviers les plus importants parmi les 5 du Management de l'Expérience Client




OUTILS & PROCESS, des leviers moins importants mais pour lesquels les entreprises jugent sévèrement leur performance

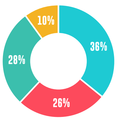
## L'EXPÉRIENCE CLIENT : BEAUCOUP D'INITIATIVES DÉJÀ ET ENCORE DE NOMBREUSES PISTES D'AMÉLIORATION

### CULTURE CLIENT : tous concernés !

PRÉSENCE DE LA CULTURE CLIENT DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE L'ENTREPRISE ( EN % DE «TRÈS PRÉSENT»)

### PARCOURS CLIENT : la dynamique est lancée !

AVANCÉE DES ENTREPRISES PAR RAPPORT À LA DÉMARCHE «PARCOURS CLIENT»




### Encore beaucoup de pratiques à améliorer...

60% DES ENTREPRISES NE MESURENT PAS LA SATISFACTION CLIENT

53% DES ENTREPRISES NE « GÈRENT PAS ASSEZ BIEN OU PAS DU TOUT » LA SATISFACTION CLIENT

50% DES ENTREPRISES NE « TRAITENT PAS » LES CLIENTS INSATISFAITS

LES OUTILS NUMÉRIQUES DÉMARRENT JUSTE : 31% UTILISENT LES RÉSEAUX SOCIAUX, 18% LES OUTILS DE BI, 18% LE MARKETING AUTOMATION, 16% LES PLATEFORMES OMNICANAL ...

45% ONT DIGITALISÉ LA COMMANDE ET 55% LA FACTURE, MAIS PARLONS NOUS BIEN D'UNE VRAIE DIGITALISATION MÉTIER ?

## UN ÉCHANTILLON ROBUSTE DES 190 PERSONNES REPRÉSENTATIF DES ENTREPRISES BTOB

### Répartition par Secteurs d'activité

### Répartition par Chiffre d'Affaires annuel

UNE ÉTUDE DE PRAXIS

EN PARTENARIAT AVEC ESKER & Adetem

EN COLLABORATION AVEC APDCC & DCF



POUR TOUT RENSEIGNEMENT, THIERRY HANSS : thanss@praxis.fr