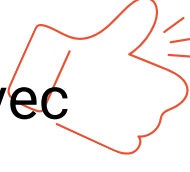



COMMUNICATION VIDÉO & RELATION CLIENT

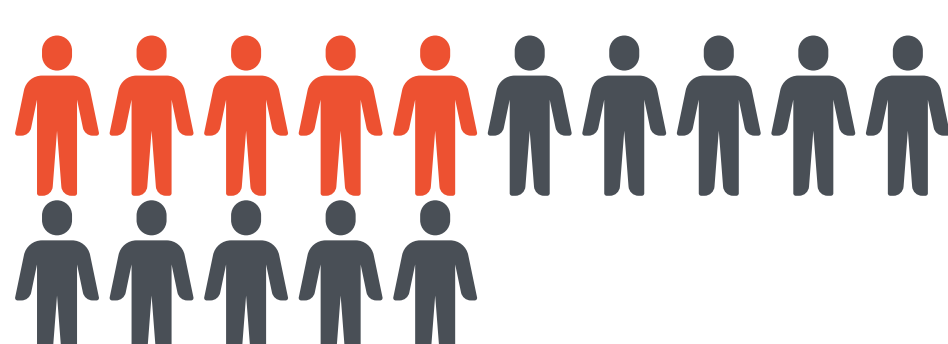
L'IMPORTANT DE LA RELATION CLIENT

97% des consommateurs considèrent la qualité du service client comme un critère important

66% des clients sont susceptibles de changer de marque s'ils ont le sentiment d'avoir été traités comme un numéro

97% des clients satisfaits partagent leur avis positif avec au moins 6 personnes 

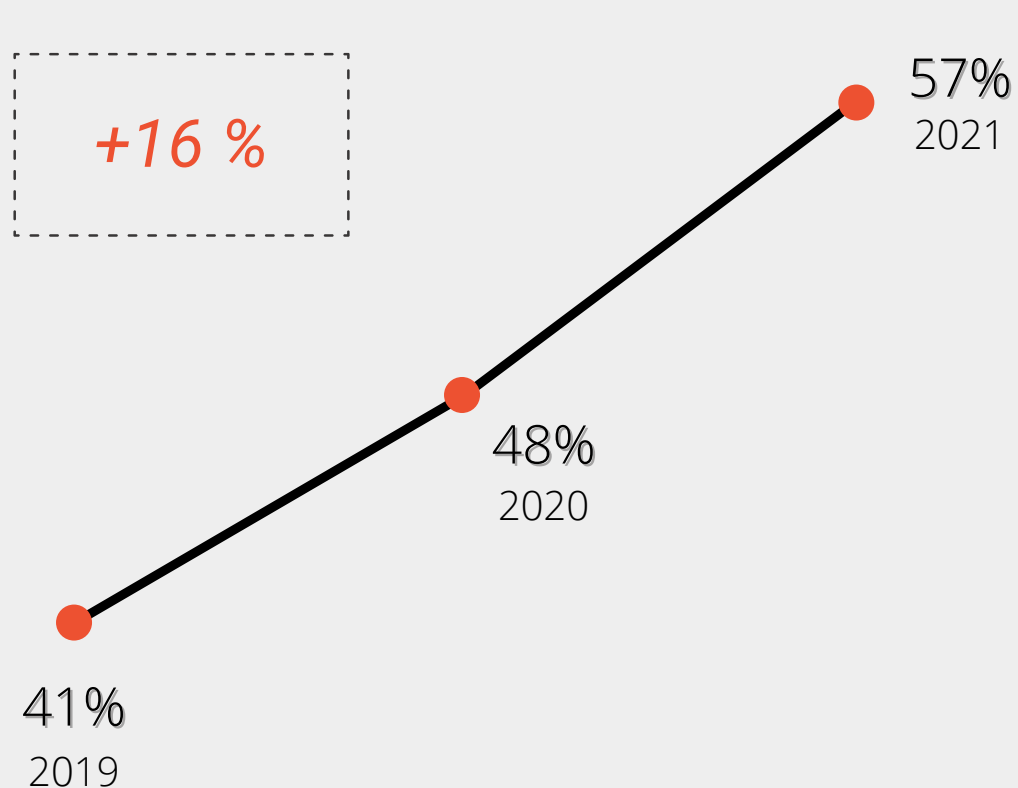
13% des clients non satisfaits partagent leur avis négatif avec au moins 15 personnes 



ZOOM SUR L'USAGE DE LA VIDÉO POUR LA RELATION CLIENT

Le recours à la vidéo pour les interactions avec les clients augmente...

Et devrait continuer de progresser...



D'ici la fin d'année 2022, **65%** des entreprises utiliseront la vidéo pour communiquer avec les clients



LA PERCEPTION DE LA VISIO

Les clients pensent que la communication vidéo :

Les entreprises pensent que la communication vidéo :

82% Rapproche humainement

Établit une meilleure relation avec les clients **59%**

59% Diminue l'agressivité

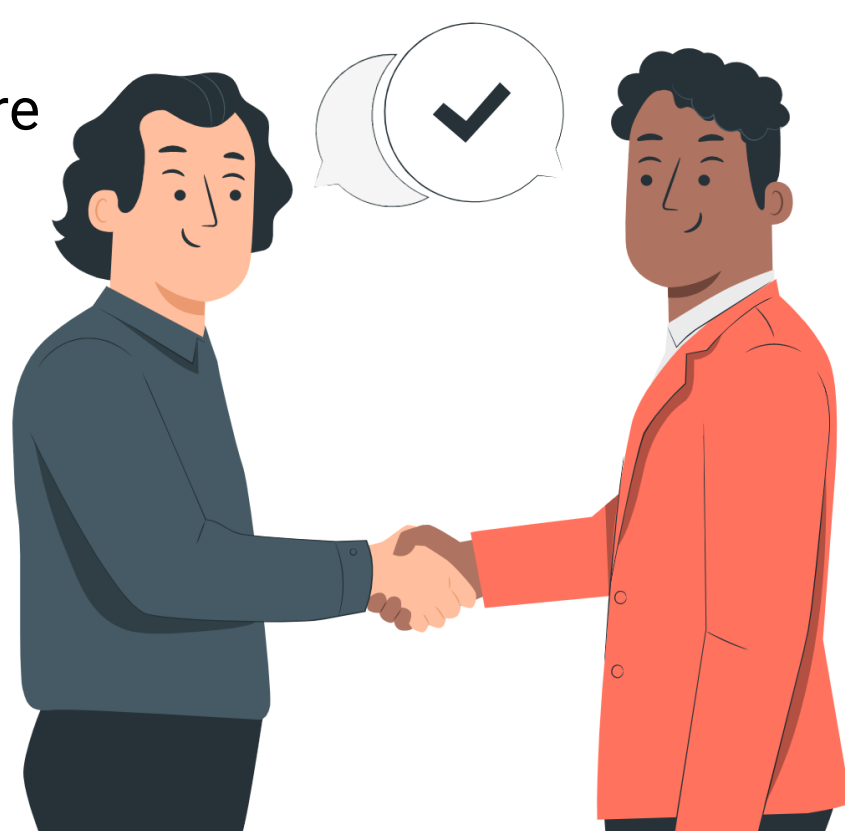
Aide les agents à comprendre le ressenti des clients **52%**

45% Offre une meilleure disponibilité des marques

Rend les interactions plus efficaces **45%**

47% Donne une image innovante aux entreprises

Offre des interactions plus personnelles **47%**



LA COMMUNICATION VIDÉO SÉDUIT LES FRANÇAIS

63% des Français ont de plus en plus de demandes pour dialoguer en vidéo à distance

95% des clients se sont déclarés satisfaits lorsqu'ils ont utilisé le canal de l'appel en visio

60% des Français choisissent la marque qui propose la vidéo comme canal de contact supplémentaire

77% des Français souhaiteraient pouvoir activer la caméra de leur smartphone et montrer la situation au conseiller plutôt que la décrire

30% des français indiquent qu'ils pourraient changer de marque si cette dernière offrait le chat vidéo comme outil supplémentaire

