



COMMUNIQUE DE PRESSE

Les clients veulent avoir accès aux enregistrements de leurs conversations téléphoniques

Leipzig, le 22 janvier 2014

Une étude récente révèle une forte demande de la part des consommateurs aux Etats-Unis et en Europe pour que les appels enregistrés lors des échanges téléphoniques avec le service clients, puissent être mis à disposition et utilisés par les clients eux-mêmes. Les consommateurs considèrent que l'accès à l'enregistrement de leurs échanges téléphoniques est un service utile qui devrait être inclus dans les prestations du service clients.

Lorsqu'on leur demande pourquoi ils aimeraient pouvoir disposer de l'enregistrement de leurs échanges téléphoniques avec leurs fournisseurs, 85 % des consommateurs déclarent que cela permettrait « d'améliorer la qualité des réponses fournies », et 91 % pensent que cela permettrait de « résoudre des conflits » ou « d'éviter d'éventuels malentendus » avec leur fournisseur.

L'enquête enregistre des résultats presque identiques aux Etats-Unis, en France, en Allemagne et au Royaume-Uni, montrant dans tous ces pays, la même attente de la part des consommateurs pour la disponibilité et l'accès à l'enregistrement de leurs échanges téléphoniques avec leurs fournisseurs.

Aujourd'hui, l'enregistrement d'appels est une pratique courante au sein des services clients. Elle est utilisée principalement à des fins de formation ou d'amélioration de la qualité. Les clients ne se voient jamais proposer l'accès à cet enregistrement. Pourtant, pour près de 90% des personnes interrogées, un tel service augmenterait leur confiance en leur fournisseur, et serait une preuve évidente de transparence.



L'enquête a été conduite pour le compte de la société ServeMeBest basée en Allemagne. Le fondateur de l'entreprise, Ali Al Khaja, explique que cette étude va dans le sens d'une plus grande protection des consommateurs. « Cette enquête montre clairement que les clients s'attendent à être traités avec confiance et respect, et leur demande d'accès à l'enregistrement des appels en est une bonne illustration ». Ali Al Khaja ajoute que « les organisations qui font preuve de transparence seront récompensées par la fidélité de leurs clients ».

Résultats clés

- 52% des consommateurs interrogés disent qu'ils aimeraient pouvoir disposer de l'enregistrement de leur conversation lors de leurs contacts téléphoniques avec certains fournisseurs et/ou administrations. Parmi eux :
- 85 % aurait une meilleure opinion d'une société qui offre à ses clients l'accès à l'enregistrement de leur appel,
- 89 % disent qu'ils feraient davantage confiance à ce fournisseur,
- Plus de 86 % disent que si une entreprise proposait l'accès à l'enregistrement de leur appel, ils recommanderaient ce fournisseur à leurs proches,
- 30 % des répondants américains seraient prêts à payer pour avoir accès aux enregistrements,
- 61 % pensent qu'ils auraient besoin d'appeler moins souvent pour obtenir une réponse ou résoudre un problème,
- 81 % pensent que l'accès aux enregistrements d'appel permettrait d'améliorer leur relation avec leur fournisseur,
- 85 % des consommateurs disent cela permettrait d'améliorer la qualité et la clarté des réponses fournies,
- Pour près de 82 % des personnes interrogées, ce service serait un critère important et positif dans le choix d'un fournisseur



À propos de l'étude

Enquête internationale sur le service clients, réalisée par la société CINT pour le compte de ServeMeBest, entre décembre 2013 et janvier 2014, auprès d'un échantillon de 1256 consommateurs de plus de 25 ans, résidant dans le Nord-est des États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France, et ayant eu au moins un contact téléphonique avec un fournisseur de services au cours des 12 derniers mois.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter :

- ServeMeBest
+353 76 622 3224
info@servemebest.com
www.servemebest.com
- Valmaison
Distributeur des solutions ServeMeBest en France
+33 (0)232 22 65 11
valerie@valmaison.fr
www.servemebest.com