

L'Impératif CX dans le Retail

Il n'y a pas de place pour la deuxième place

87 % des acheteurs commencent désormais leur recherche sur des canaux digitaux et 85 % des acheteurs s'attendent principalement à ce que les marques de retail ajoutent de nouvelles fonctionnalités pour améliorer l'expérience d'achat en ligne. Ces changements spectaculaires dans le comportement des consommateurs soulignent la nécessité d'une expérience retail omnicanale pour élever le CX et rester compétitif. Pour être numéro 1, les détaillants doivent offrir des expériences fluides et personnalisées à chaque étape du parcours client.



Défi n°1 :

63 % des consommateurs s'attendent à ce que les détaillants connaissent leurs besoins et attentes uniques.

Comment gagner : Offrir un support omnicanal via la voix, le courriel, les réseaux sociaux et le chat.

Vos clients s'attendent à pouvoir vous contacter 24/7, dans la langue de leur choix, et sur la plateforme où ils se sentent à l'aise. En offrant à vos employés une vue à 360 degrés du consommateur à chaque étape de son parcours d'achat et en mettant les réponses à portée de main avec une recherche en temps réel, vous pouvez obtenir une amélioration d'au moins 15 % de la satisfaction client.



Défi n°2 :

Un service client médiocre est la principale raison qui pousserait les consommateurs européens à se tourner vers une autre marque.

Comment gagner : Explorer les options de relocalisation.

La bonne option de relocalisation est facilement évolutive, vous ne payez que pour ce que vous utilisez et vous pouvez rapidement ajuster pour monter ou descendre en puissance pendant les saisons de pointe et hors saison. Vous pouvez économiser jusqu'à 70 % sur les coûts de main-d'œuvre, tout en offrant à vos clients un support 24/7.

TTEC peut vous aider à réussir et à vous permettre de délivrer :



Cohérence et empathie à grande échelle



Le plus haut niveau de support pendant les saisons de recrutement, en période de pointe et hors-pointe



Une expérience personnalisée sur tous les canaux



Une expérience améliorée pour vos clients et vos employés



Défi n°3 :

La satisfaction client augmente lorsque les acheteurs peuvent utiliser l'auto-assistance pour résoudre plus rapidement leurs questions, ce qui entraîne une réduction de 86 % des demandes de base.

Comment gagner : Activer l'IA et le libre-service.

Pour chaque seconde économisée par l'IA sur les temps de gestion moyens, le centre de contact peut économiser environ 1 million de dollars par an en coûts de service client.



Défi n°4 :

En décembre 2021, il y avait 1 million d'offres d'emploi dans le retail, et 40 % des nouvelles recrues recherchent un mode de travail à domicile ou hybride.

Comment gagner : Adapter les environnements de travail flexibles.

Avec une variété de modèles de staffing en nearshore, offshore et en télétravail, TTEC possède l'expertise et la technologie nécessaires pour répondre à vos besoins, qu'ils soient grands ou petits. L'adaptation à un environnement de travail flexible peut entraîner une amélioration de 43 % de la rétention.

L'Effet TTEC

De	→	Vers
Coûts de service en augmentation	→	Réduction du coût par client et du coût total de possession (TCO)
Orienté vers les transactions	→	Axé sur l'expérience et l'engagement
Limites de staffing et coûts de main-d'œuvre	→	Dépendance réduite aux agents en direct
Canaux discrets	→	Parcours orchestrés
Réseau de fournisseurs complexe et déconnecté	→	Partenariat stratégique de bout en bout avec des incitations alignées
Défis contractuels liés à une approche basée sur les frais	→	Cadre commercial innovant à risques partagés
Dépendance aux investissements CAPEX	→	Structure basée sur le cloud et les OPEX
Solutions technologiques ponctuelles	→	Expériences client transformatrices, omnicanales et digitales en priorité
Processus manuels répétitifs inefficaces	→	Plus de temps consacré à résoudre les besoins des clients et à valoriser la marque

Apprenez comment réussir dans le retail avec l'excellence CX



Explorez nos ressources et solutions CX éprouvées pour le secteur du Retail

À propos de TTEC

TTEC Holdings, Inc. (NASDAQ: TTEC) est un leader mondial dans l'innovation des technologies et des services pour l'expérience client (CX), avec des solutions provenant de TTEC Engage et TTEC Digital. L'entreprise offre une technologie CX de pointe et une orchestration opérationnelle de CX à grande échelle grâce à sa plateforme propriétaire basée sur le cloud, le CXaaS (Customer Experience as a Service). En servant des marques emblématiques et disruptives, les solutions orientées résultats de TTEC couvrent l'ensemble de l'entreprise, touchent chaque canal d'interaction virtuelle et améliorent chaque étape du parcours client. En tirant parti des technologies numériques et cognitives de nouvelle génération, la division Digital de l'entreprise conçoit, construit et exploite des technologies de centres de contact omnicanal, des solutions de messagerie conversationnelle, de CRM, d'automatisation (IA/ML et RPA) et d'analytique. La division Engage de l'entreprise fournit des solutions d'engagement client numérique, d'acquisition et de croissance des clients, de modération de contenu, de prévention de la fraude et d'annotation de données. Fondée en 1982, l'obsession unique de l'entreprise pour l'excellence de l'expérience client lui a permis d'obtenir des scores NPS clients parmi les plus élevés à l'échelle mondiale. Les 64 400 employés de l'entreprise opèrent sur six continents et combinent technologie et humanité pour offrir des clients satisfaits et des résultats commerciaux différenciés.