

# EXPÉRIENCE CLIENT 2024

## L'essentiel

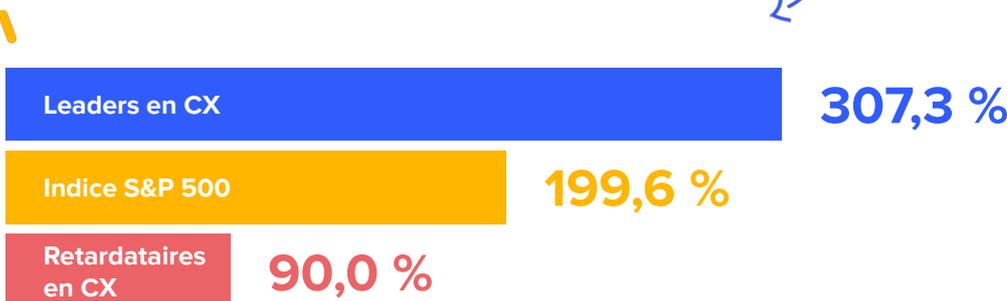
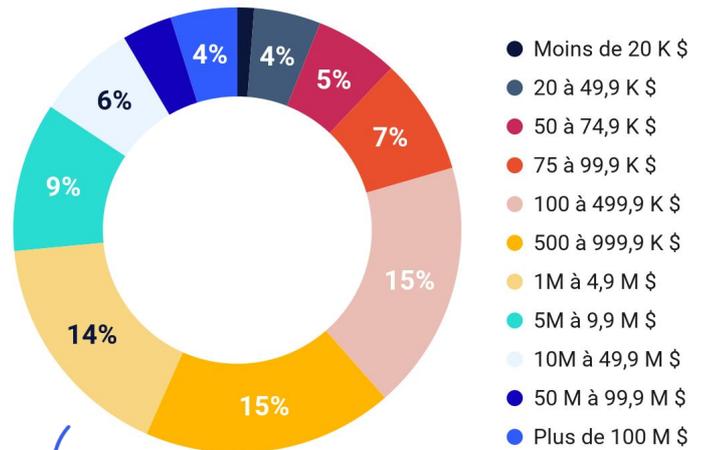
- **CX ET PERFORMANCE** : différentes enquêtes ont mis en lumière le **lien entre les investissements dédiés à la CX** et les **performances commerciales** des entreprises.
- **IA** : l'IA va changer notre manière de travailler. En effet, pour **87% des sondés** l'IA est **L'ÉLÉMENT** qui va bouleverser les pratiques et impacter grandement l'expérience en France. Dès aujourd'hui, près de 80% des interactions clients passent par des outils basés sur l'IA.
- **COMPRÉHENSION CLIENT** : malgré leur volonté, **les organisations peinent à vraiment comprendre les besoins** de leurs propres clients.

## LES BUDGETS DÉDIÉS À LA CX

Pour l'année 2023, la **majorité** des entreprises dans le monde ont dédié des budgets supérieurs à 500 000 \$ par an (hors salaires) à l'expérience client :

- Seules 16% des organisations indiquent bénéficier d'un **budget inférieur à 100 K\$**.
- 30% possèdent un budget entre 100 K\$ et 999,9 K\$.
- **7% ont un budget supérieur à 50 M\$**.

Étude menée par Forrester au premier trimestre 2022 auprès de 740 entreprises.



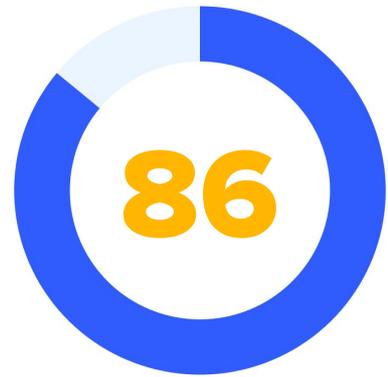
Les entreprises offrant des expériences centrées clients **performent jusqu'à 3,41 fois mieux** que les autres organisations.

Rendement total cumulé sur une base de 100 % sur une période de 13 ans.



## VOS CLIENTS SONT PRÊTS À PAYER PLUS CHER POUR UNE MEILLEURE CX

L'expérience vécue par vos clients est primordiale : **86% des consommateurs sont prêts à payer davantage** en échange d'une meilleure expérience client. Dans le même temps, **9 personnes sur 10** priorisent une entreprise qui propose une expérience client de qualité, à un concurrent proposant des produits plus récents ou plus innovants.



## UN DÉFICIT DE COMPRÉHENSION CLIENT

À la question, "comprenez-vous vos clients ?" **90% des professionnels** ont répondu par la positive. Cependant, ce n'est pas le ressenti des consommateurs, qui ont, quant à eux, **affirmé à seulement 38% que leurs besoins étaient compris** par les entreprises avec lesquelles ils interagissent. C'est ce qu'on appelle le déficit d'empathie. Les entreprises pensent comprendre leurs clients alors que ce n'est pas tout à fait le cas.



**Vous voulez savoir ce que pensent vos clients de votre expérience digitale ?** Lancez un test vidéo de votre site web, application ou maquette en scannant ce QR code et comprenez comment vos clients l'utilisent.

