

# Baromètre de la relation client

Quel futur pour l'Expérience Client en période de crise sanitaire?

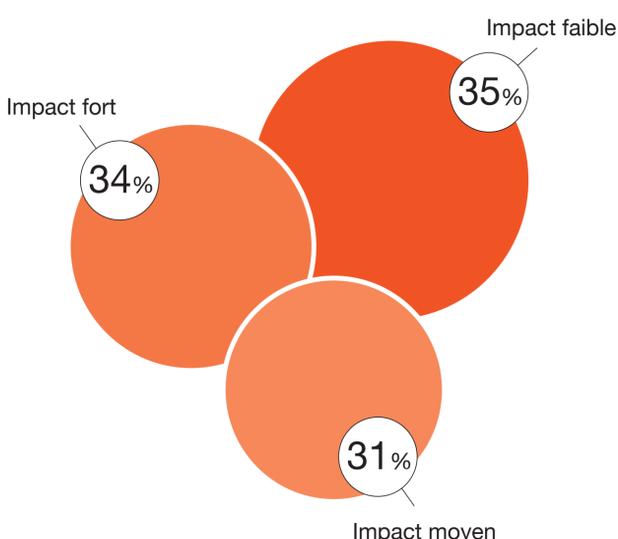
GENESYS

orange Business Services

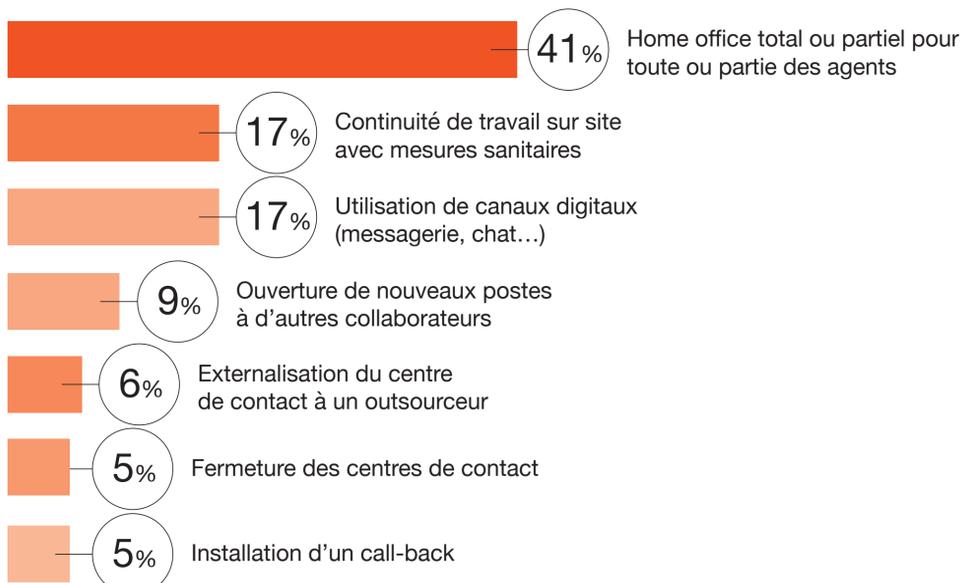
RelationClientmag.fr

La Covid-19 a bouleversé les méthodes de travail et les entreprises ont dû fournir des efforts pour conserver leur relation client intacte. Pour comprendre l'impact de la crise, Relation Client Magazine, en partenariat avec Genesys et Orange Business Services ont réalisé un baromètre. Décryptage.

## Des responsables partagés par l'impact du COVID-19 sur la gestion de leur relation client...



## ... en partie parce qu'ils ont su adapter leurs méthodes de travail pour maintenir leurs services.



## Malgré la crise, ils sont sereins quant à leur reprise d'activités en matière de relation client.



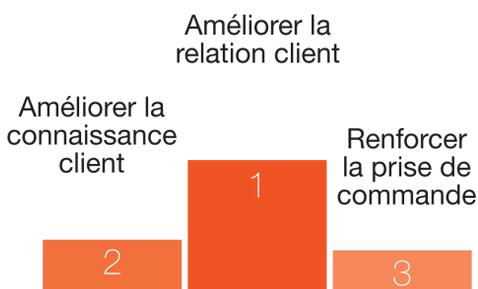
54% des répondants se disent être « plutôt optimistes » quant à la reprise d'activités tandis que seulement 18% d'entre eux avouent être « plutôt pessimistes ».



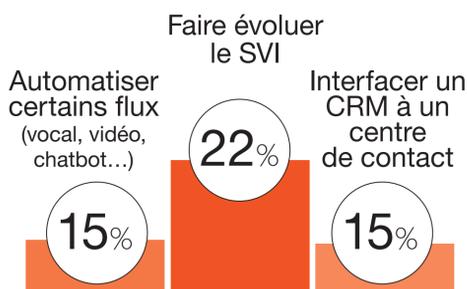
73% des répondants pensent que leur budget relation client va soit « augmenter » soit « rester stable ».

## La reprise d'activités ne se fera pas sans relever quelques challenges...

### TOP 3 des enjeux opérationnels prioritaires



### TOP 3 des investissements opérationnels prioritaires



## ... ni sans surmonter quelques freins.



Source : « Baromètre de la relation client « Quel futur pour l'Expérience Client en période de crise sanitaire? » (Relation Client Magazine, Genesys, Orange Business Services) - Données recueillies auprès de 257 professionnels de la relation client, entre mai 2020 et juillet 2020.



Pour aller plus loin, téléchargez les résultats complets de l'étude.

GENESYS

www.genesys.com/fr-fr  
+33 (0)1 85 53 45 82

orange

Business Services

www.orange-business.com/fr  
+33 (0)800 018 028