

All4Customer

PARIS EXHIBITION
BY WEYOU GROUP

CX | DIGITAL MARKETING | E-COMMERCE | AI | DATA

ENQUÊTE 2024

Menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels.



All4Customer

PARIS EXHIBITION

BY WEYOU GROUP

CX | DIGITAL MARKETING | E-COMMERCE | AI | DATA

ENQUÊTE 2024

Menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels.

Votre entreprise/organisation est plutôt dans les secteurs

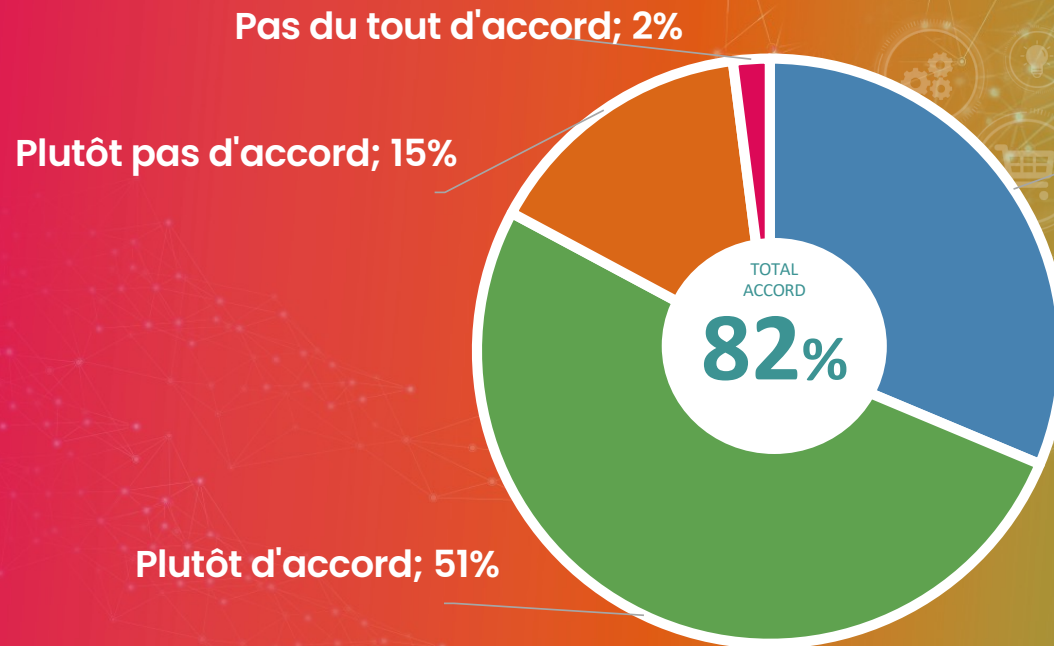
B2C exclusivement	15%
B2C et B2B avec une dominante B2C	32%
B2B exclusivement	20%
B2C et B2B avec une dominante B2B	16%
B2B2C	17%

Quelle est la taille de votre organisation/entreprise ?

Moins de 50 salariés	30%
de 50 à 99 salariés	3%
de 100 à 499 salariés	19%
de 500 à 999 salariés	11%
de 1000 à 4999 salariés	18%
plus de 5000 salariés	19%



Mon entreprise/organisation est très au fait de l'évolution des attentes du client



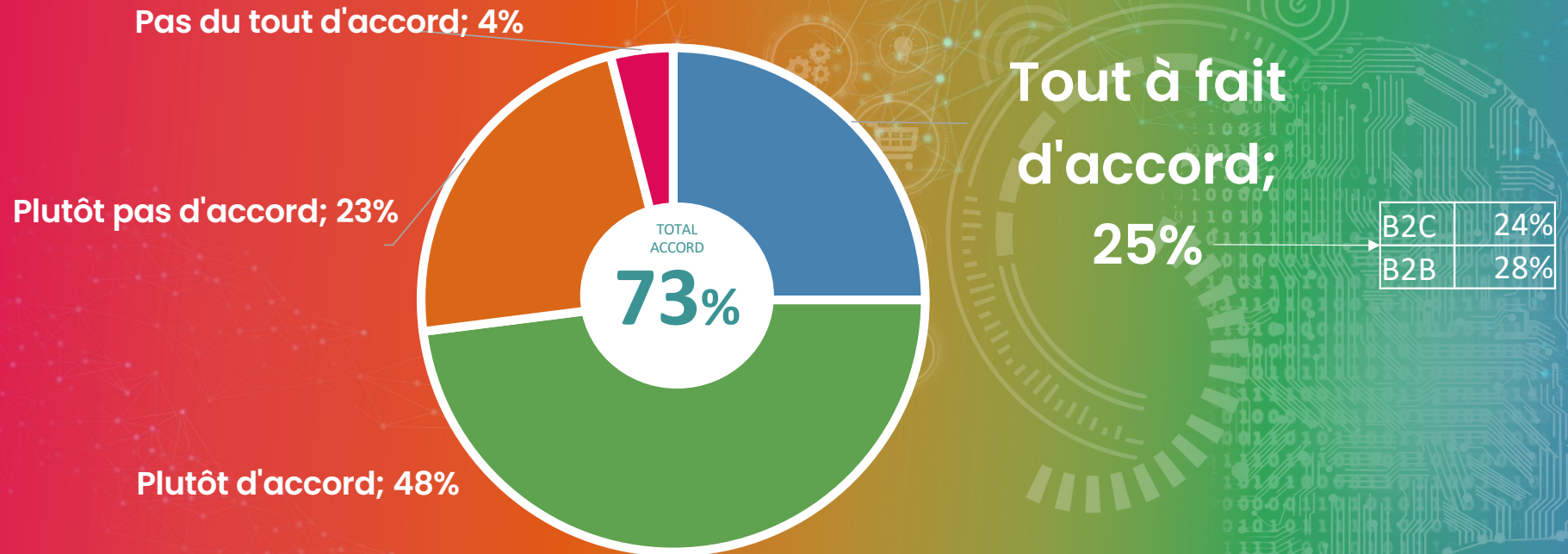
Tout à fait
d'accord;
31%



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



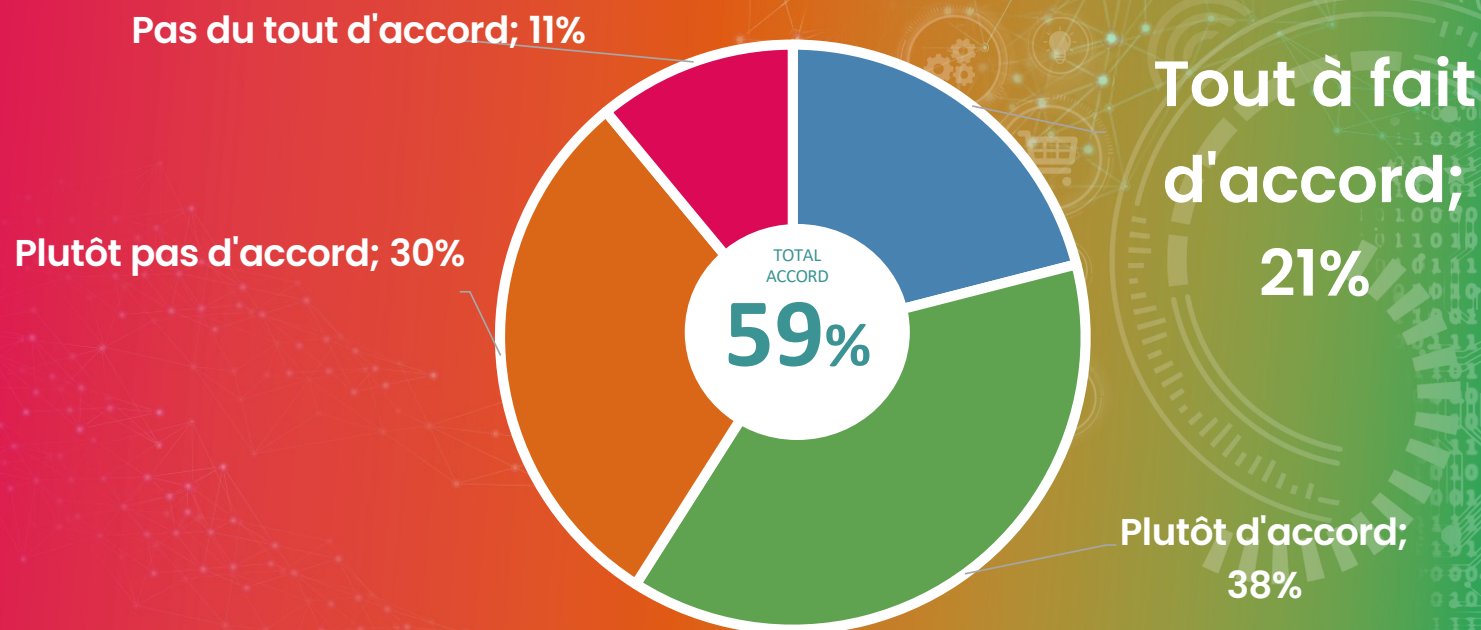
Mon entreprise/organisation fait preuve d'agilité pour s'adapter aux tendances et aux évolutions des comportements des clients.



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



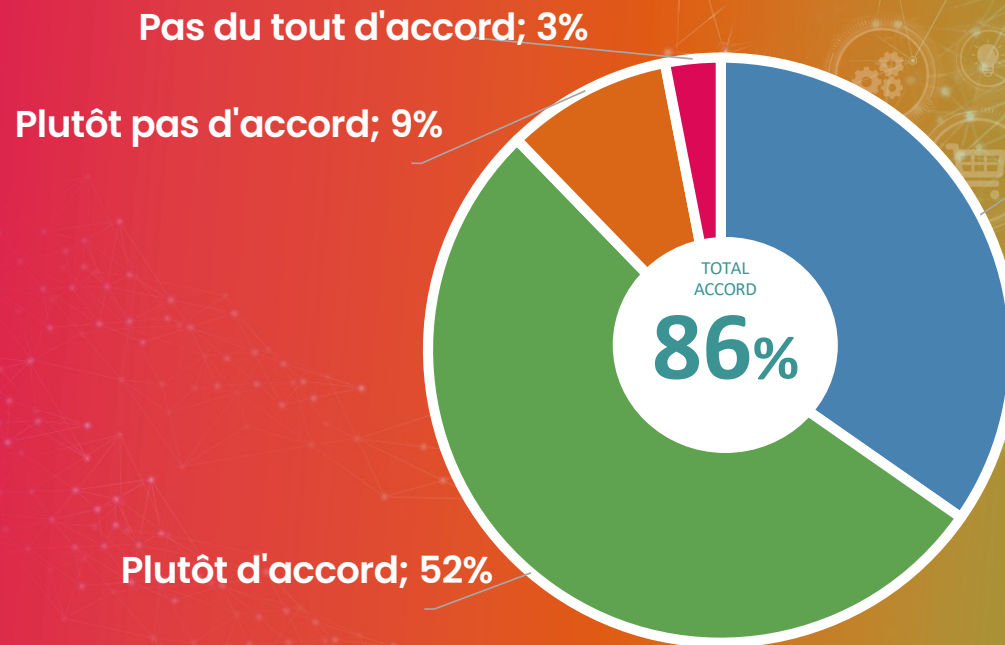
**Au sein de mon entreprise/organisation, tous les collaborateurs,
quel que soit leur département ou service,
partagent une même culture du client.**



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



J'ai le sentiment que le secteur auquel mon entreprise/organisation appartient a progressé en termes d'expérience client



Tout à fait
d'accord;
34%



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client

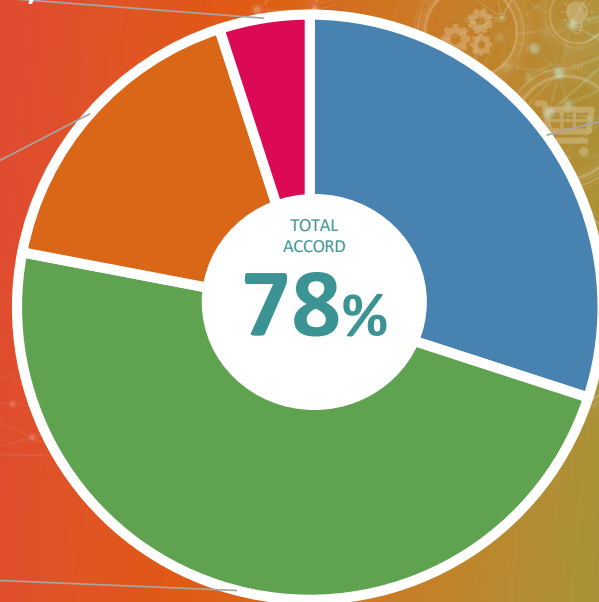


J'ai le sentiment que mon entreprise a progressé ces dernières années en termes de marketing digital

Pas du tout d'accord; 5%

Plutôt pas d'accord; 17%

Plutôt d'accord; 48%



Tout à fait
d'accord;
30%

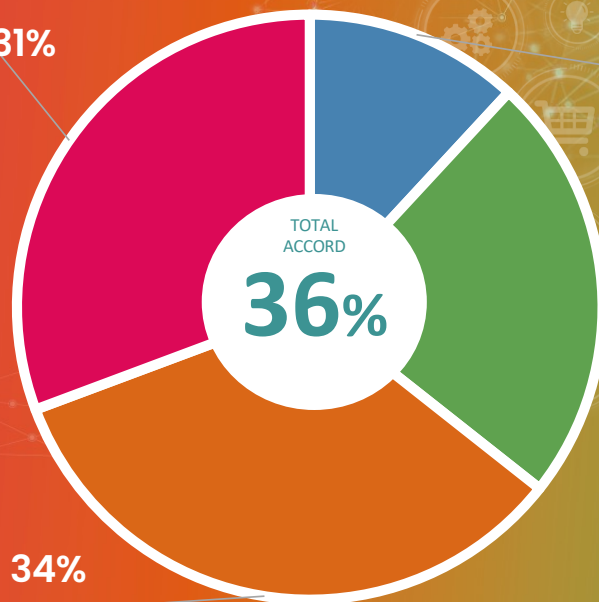


Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



L'évolution des technologies rend plus difficile la gestion du marketing et de la relation client.

Pas du tout d'accord; 31%



Tout à fait
d'accord; 12%

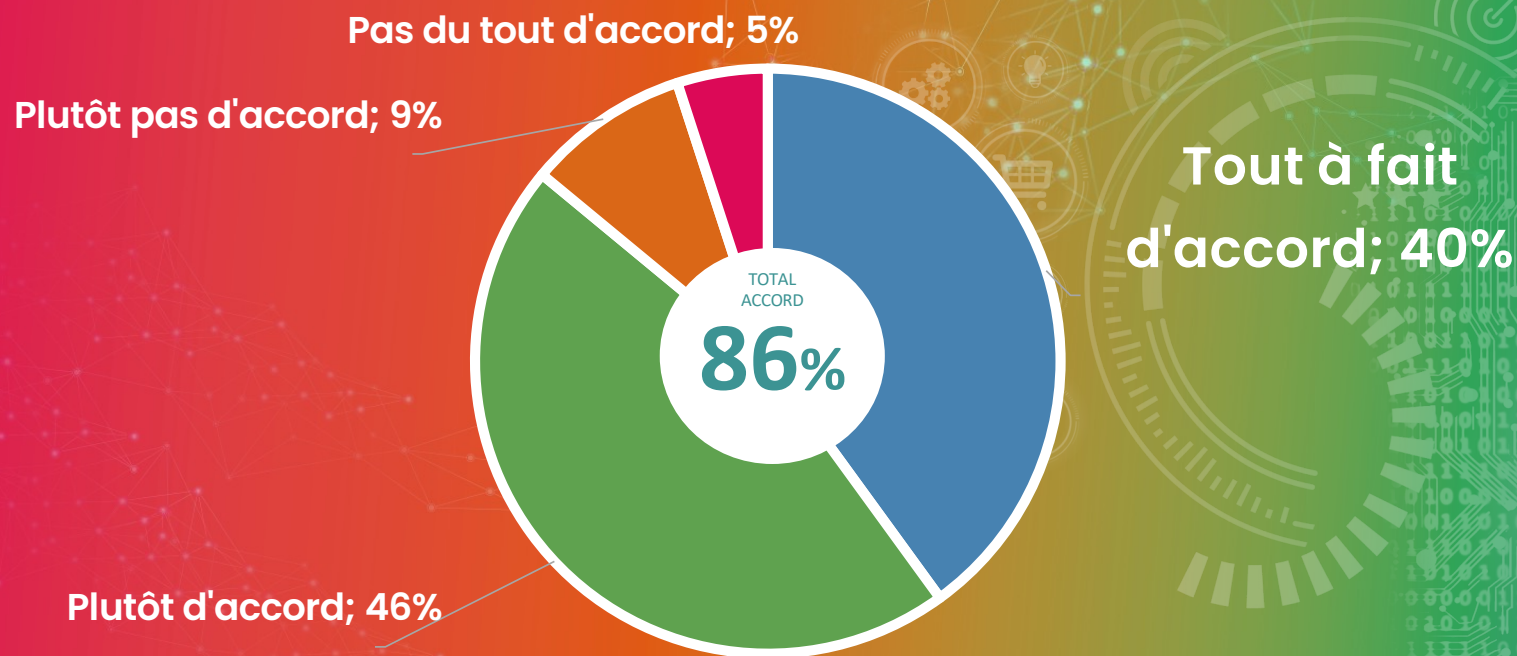
Plutôt d'accord; 24%

Plutôt pas d'accord; 34%

Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



Nos outils de gestion de la relation client et du marketing digital ont beaucoup évolué ces dernières années

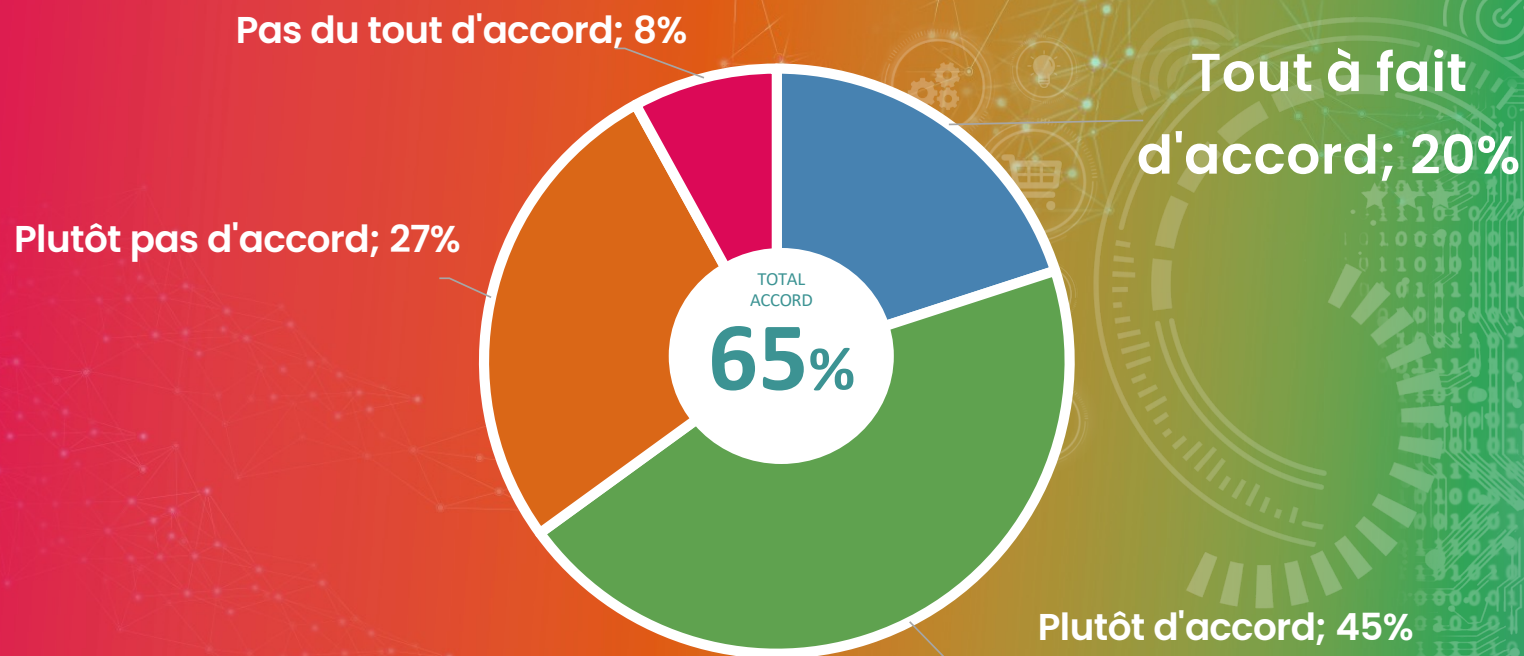


Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client

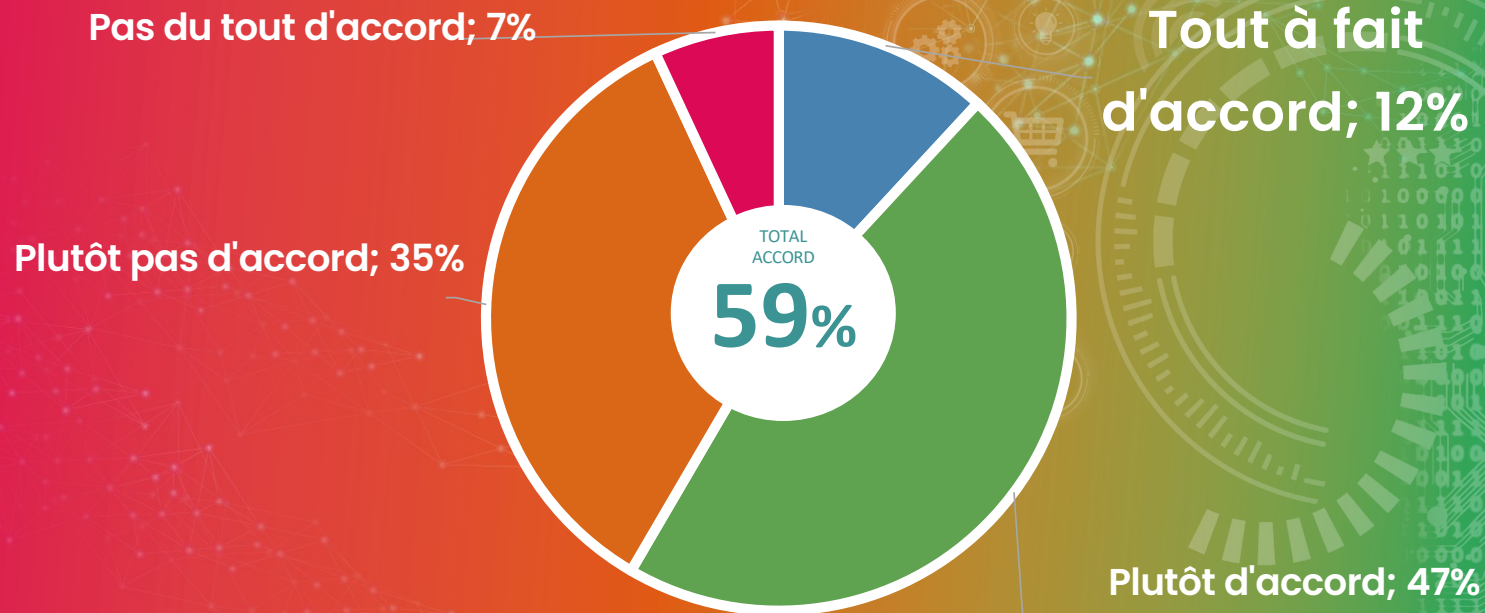


Sens du client

Mon entreprise/organisation exploite la connaissance clients pour personnaliser et adapter la relation qu'elle entretient avec eux



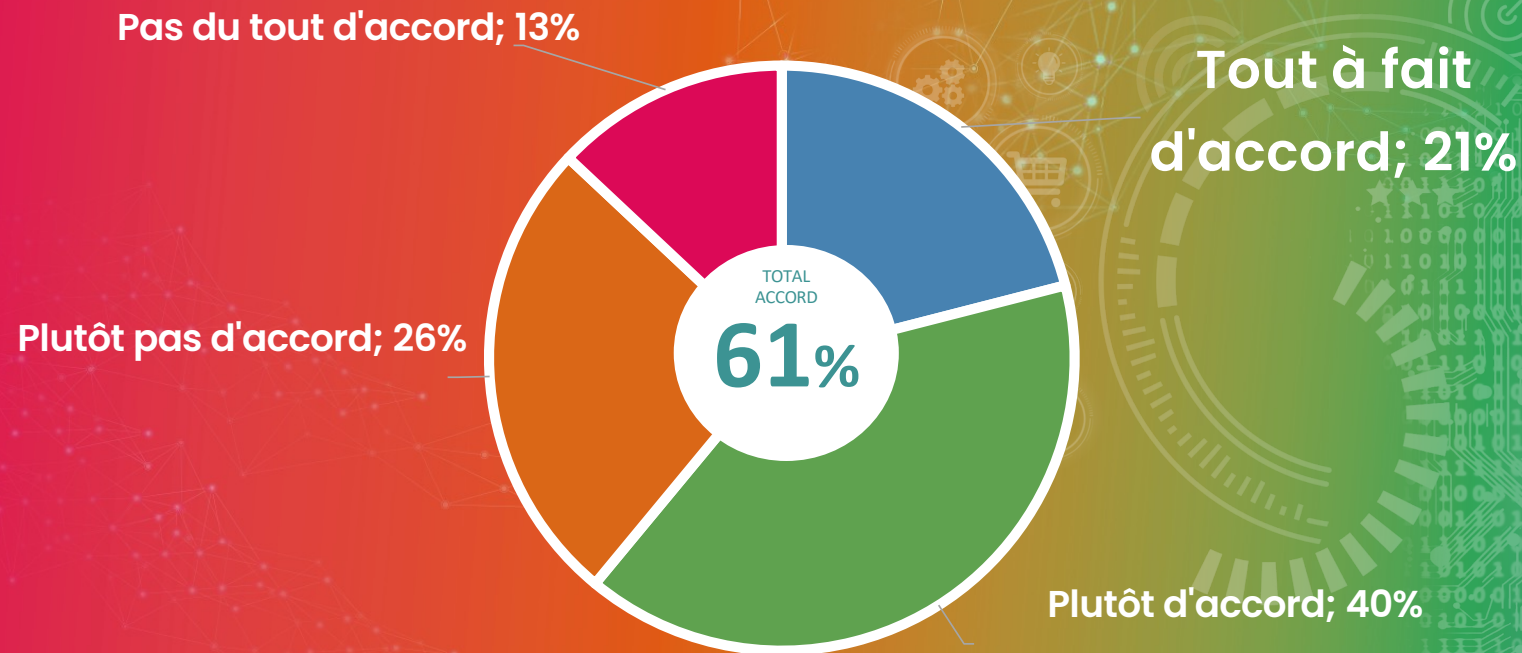
Dans l'expérience client, mon entreprise/organisation a trouvé le bon équilibre et opère avec harmonie la relation humaine et les interfaces digitales



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



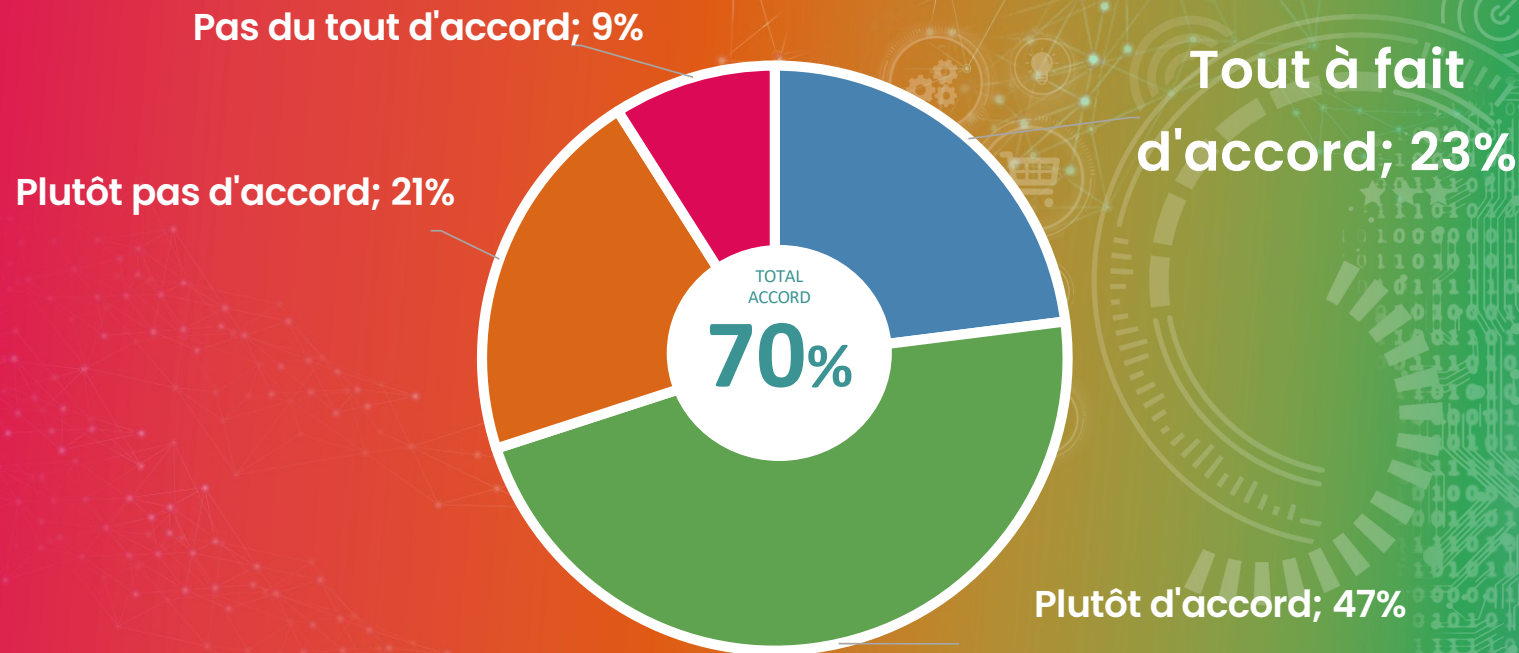
Dans mon entreprise/organisation la voix du collaborateur est aussi importante que la voix du client



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



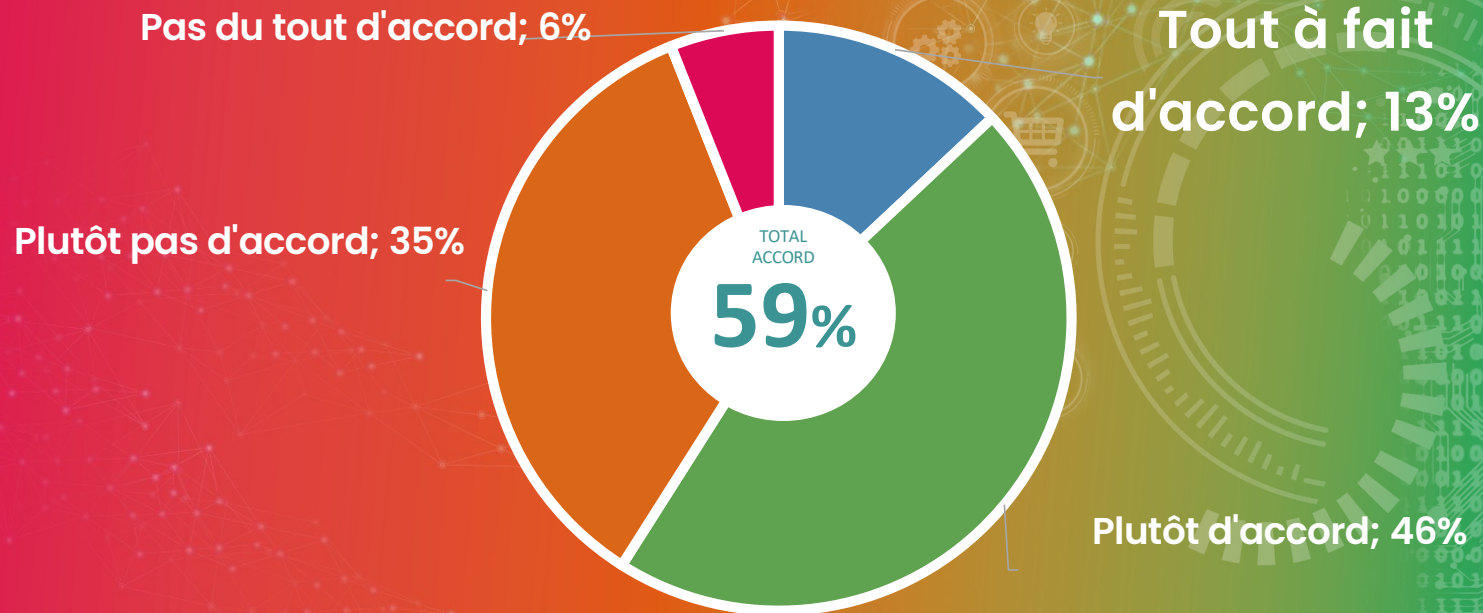
Nous sommes très attentifs aux émotions et ressentis exprimés par les clients et les collaborateurs



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



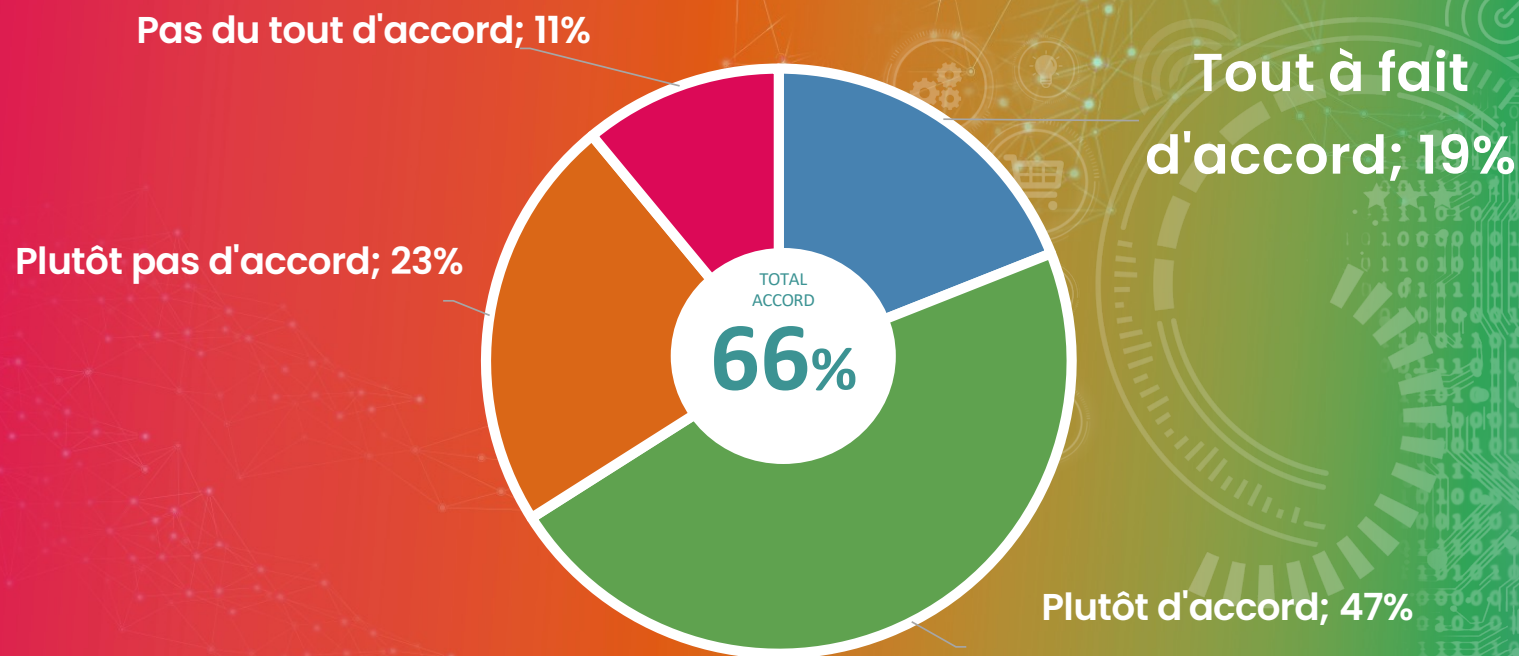
Les collaborateurs de mon entreprise/organisation ont les compétences nécessaires pour faire face aux nouvelles attentes des clients et au progrès de la technologie



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



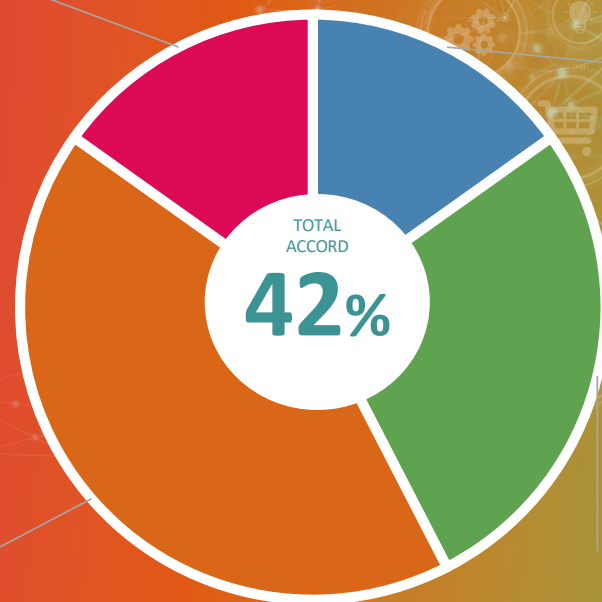
Mon entreprise/organisation consacre de plus en plus de moyens humains et financiers au marketing, à la communication et à la relation client sur les réseaux sociaux



Au sein de mon entreprise/organisation, l'IA générative type ChatGPT est la source de beaucoup d'anxiété

Pas du tout d'accord; 15%

Tout à fait
d'accord; 15%



Plutôt pas d'accord; 42%

Plutôt d'accord; 27%

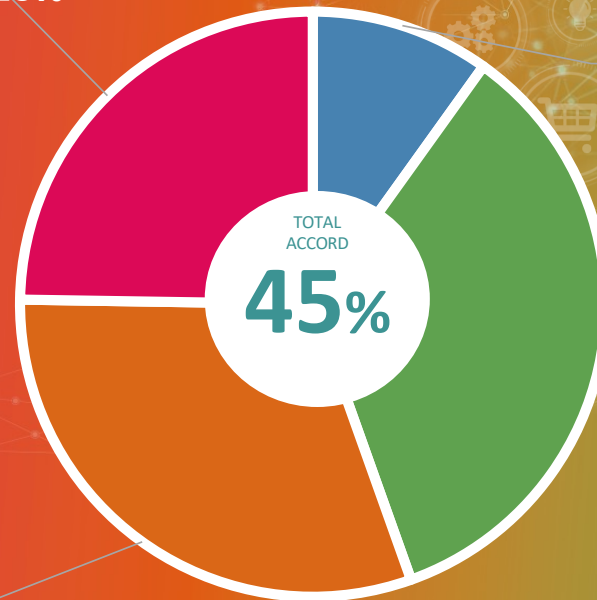


Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



Aussi bien pour le marketing que pour la relation client, nous tirons déjà profit de l'IA générative au sein de notre entreprise/organisation.

Pas du tout d'accord; 25%



Tout à fait
d'accord; 10%

Plutôt pas d'accord; 31%

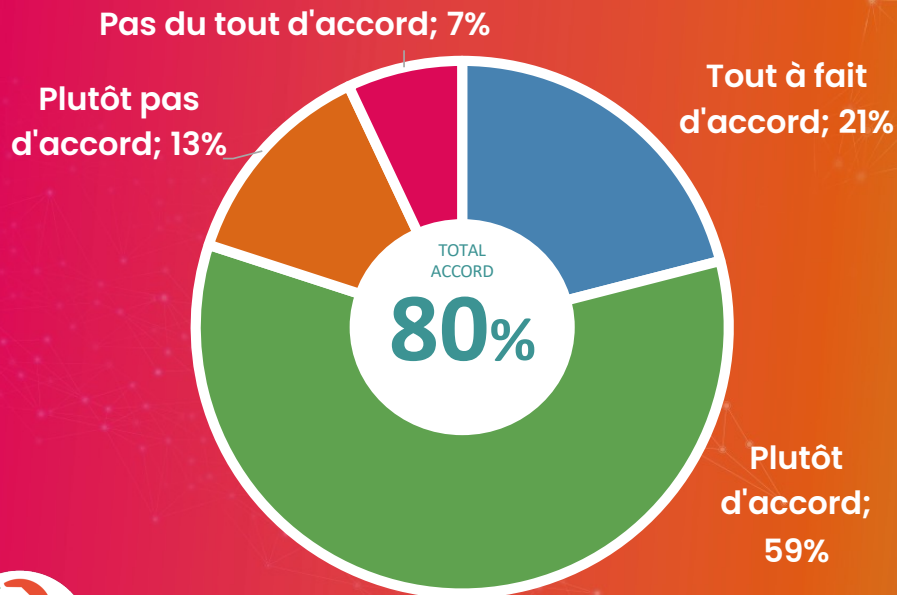
Plutôt d'accord; 35%

Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client

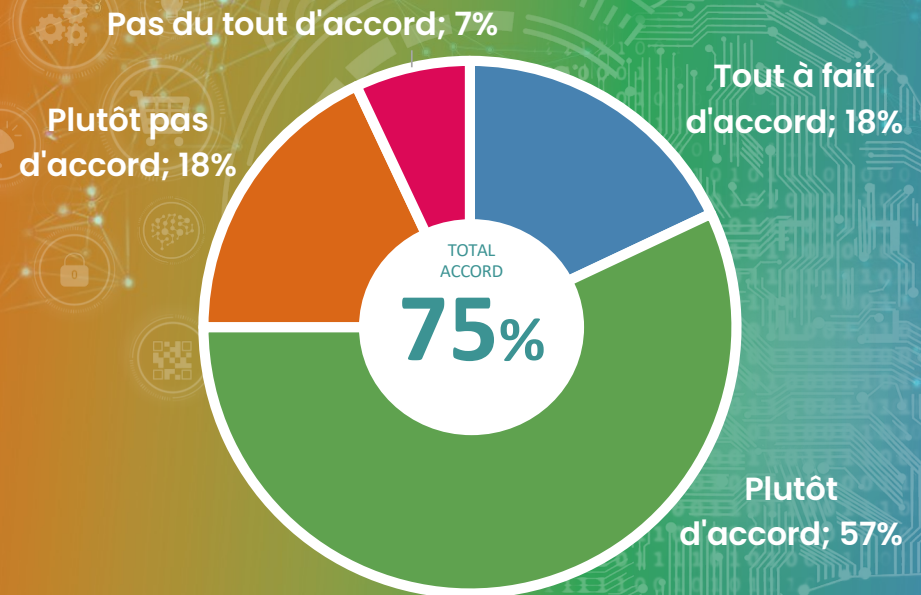


Au sein de mon entreprise/organisation, nous pensons que les outils d'IA générative améliorent...

...l'expérience collaborateur



...l'expérience client

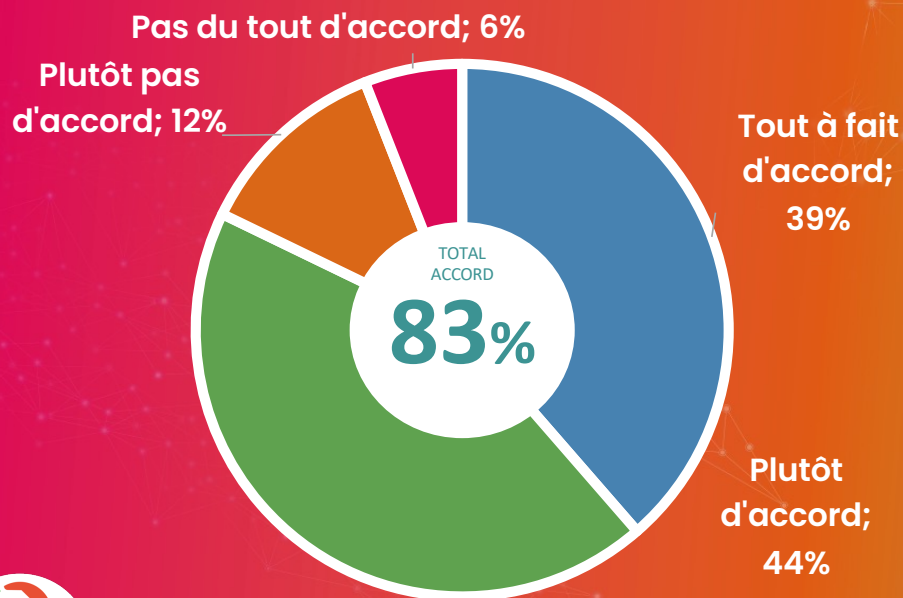


Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client

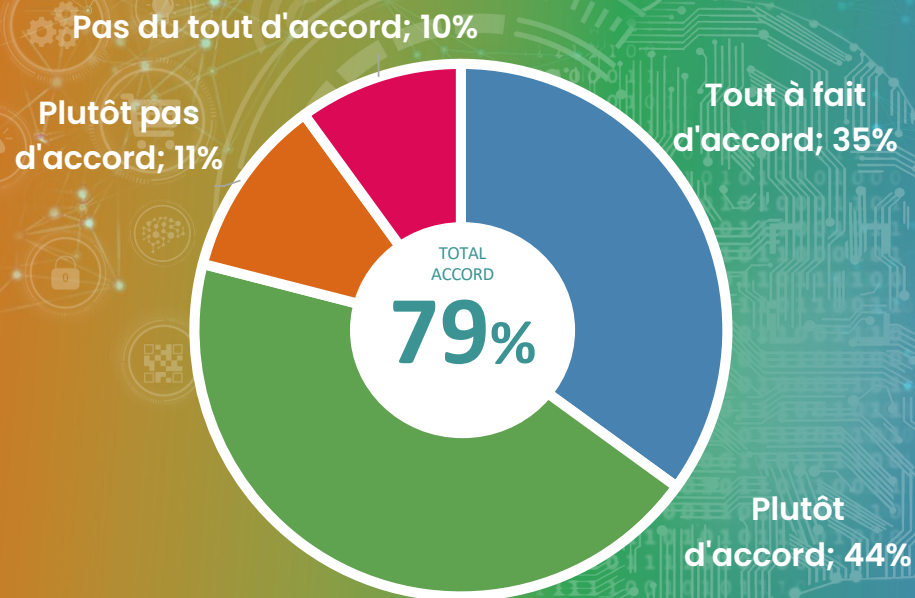


Nous considérons la RSE/ESG comme une source de différenciation aux yeux de...

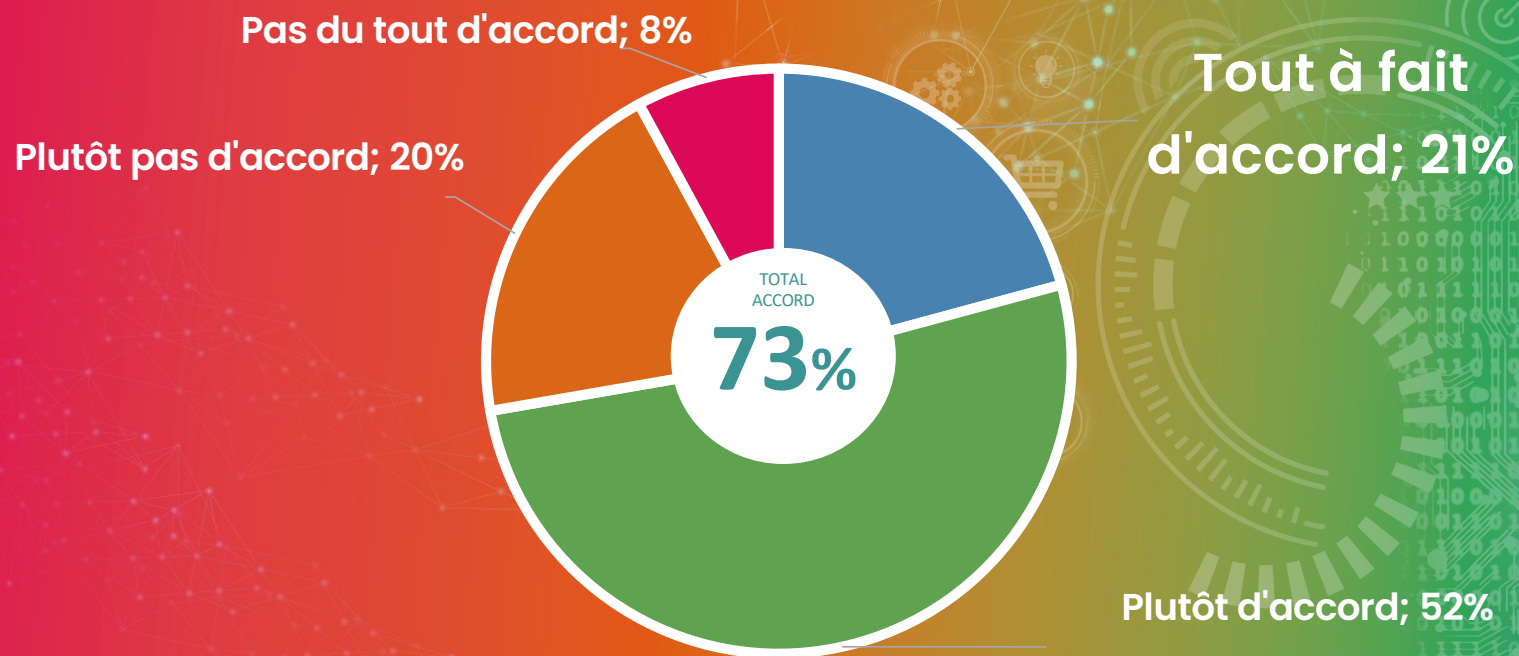
...nos clients.



...des candidats et des collaborateurs



L'expérience client produite par les entreprises de l'e-commerce est une source d'inspiration et un véritable benchmark pour nous.

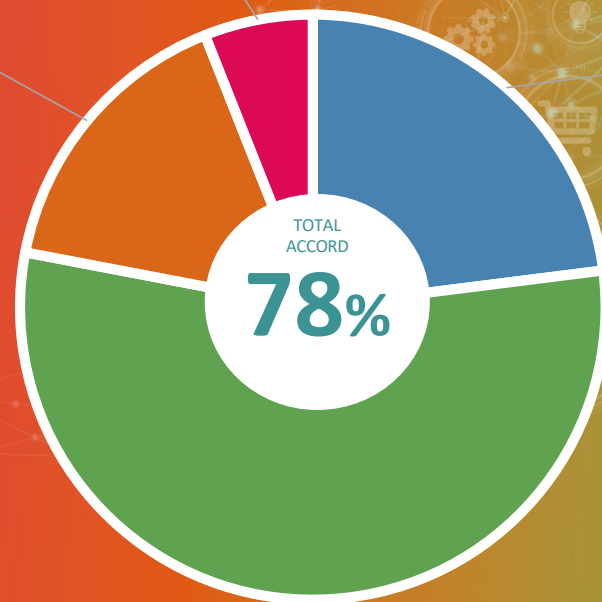


Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



S'agissant de la relation client, mon entreprise/organisation peut compter sur les compétences et les conseils de ses prestataires de service.

Pas du tout d'accord; 6%
Plutôt pas d'accord; 16%



Tout à fait
d'accord; 23%

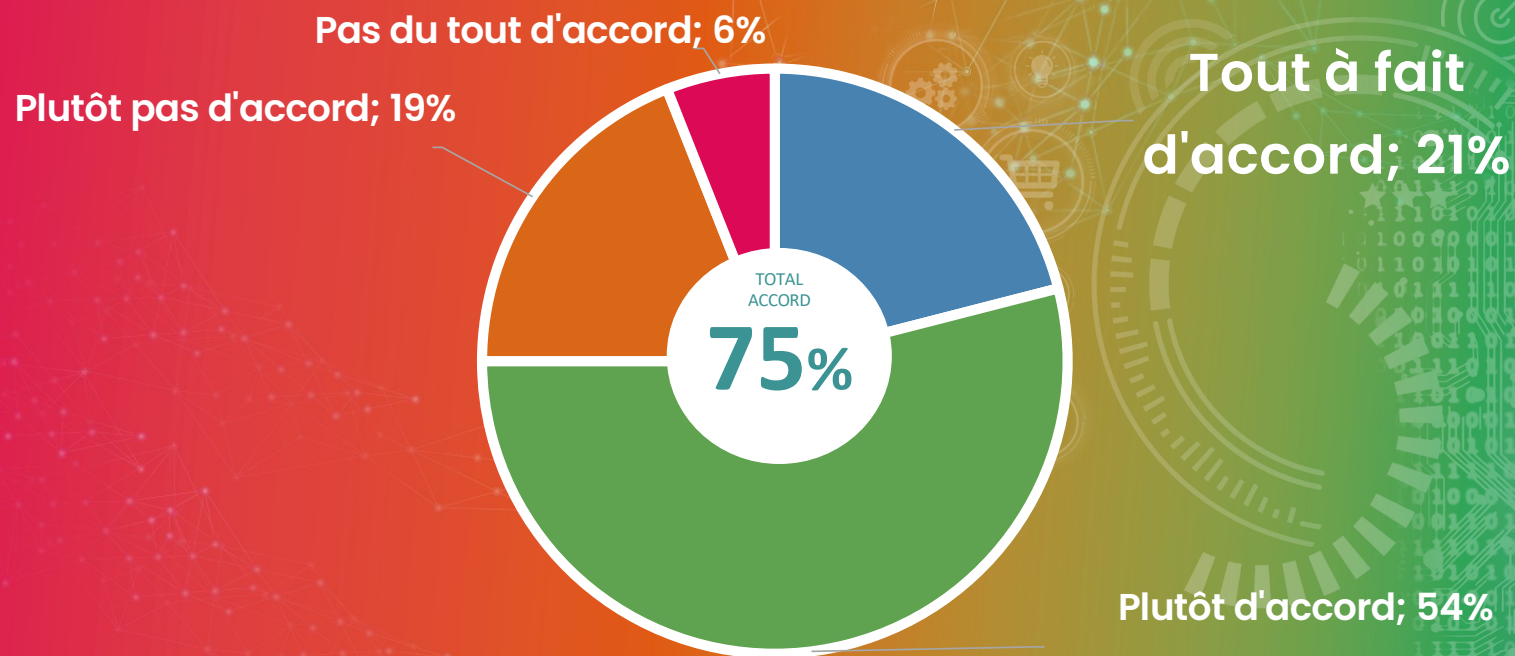
Plutôt d'accord; 55%



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client



S'agissant du marketing digital, mon entreprise/organisation peut compter sur les compétences et les conseils de ses prestataires de service.



Enquête menée du 26 janvier au 29 février 2024 auprès d'un échantillon de 330 professionnels du marketing et de la relation client, visiteurs de All4Customer et lecteurs du blog Sens du client

