

Et si votre relation client devenait votre principal levier de croissance ?

Votre relation client entre dans une nouvelle ère

Les consommateurs n'opposent plus le marketing, le commerce et le support : ils attendent une expérience fluide, immédiate et cohérente à chaque interaction avec une marque. Pourtant, beaucoup d'e-commerçants ont empilé les outils et les canaux au fil du temps, créant davantage de complexité pour leurs équipes comme pour leurs clients.

80%

des consommateurs considèrent que l'expérience proposée par une marque est aussi importante que ses produits.¹

¹Salesforce – State of the Connected Customer, 2024

3 actions pour simplifier et réinventer l'expérience client

1

Unifier tous vos canaux pour une expérience fluide

Centralisez les échanges dans une seule interface afin d'éviter les ruptures entre email, chat, réseaux sociaux et messageries instantanées. Les clients attendent désormais une interaction simple, continue et cohérente, quel que soit le canal utilisé.

2

Faire de l'IA un copilote de l'expérience client

L'IA conversationnelle permet de **traiter instantanément les demandes répétitives** tout en aidant les équipes à répondre plus vite et plus efficacement. L'objectif n'est pas de remplacer l'humain, mais de rendre chaque interaction plus simple et plus utile.

3

Simplifier vos opérations sans sacrifier l'expérience

Beaucoup d'équipes ont multiplié les solutions au fil du temps. L'enjeu devient désormais de **fluidifier la collaboration et simplifier les opérations** sans dégrader l'expérience client.

Demain, les marques ne seront plus comparées uniquement sur leurs produits, mais sur la fluidité des expériences qu'elles proposent.

Thomas Romain

Head of Sales & Partnerships
Crisp