

Insolite : Je ne pourrais plus vivre sans mon Smartphone...

Insolite

Posté par : JulieM

Publié le : 24/10/2012 11:00:00

La mobilité est devenu un mode de vie omniprésent et bien voici une anecdote insolite sur le comportement des utilisateurs de Smartphones ! L'on se rend compte du "désastre" car pour beaucoup de concernés sont unanimes et affirment : « **Je ne pourrais plus vivre sans mon Smartphone...** ».

Combien de fois par jour entendons-nous cette phrase?

Je me souviens de l'époque où attendre 24 heures un email de réponse d'une entreprise était considéré comme ennuyeux, mais normal... Avec l'avènement et le succès que l'on connaît des médias sociaux, la donne a quelque peu changé. Les interactions dites « social » sont devenues aussi importantes que celles d'un service client sur les canaux non traditionnels tels l' email, la messagerie instantanée..., avec en plus la notion d'urgence, qui faisait défaut aux emails.



Mais quelles sont réellement les conséquences de cette adhésion rapide aux médias sociaux ?

1. Les internautes sont des contributeurs actifs et des leaders d'opinion : grâce au web 2.0, le monologue est devenu un dialogue. Les consommateurs ne viennent plus uniquement chercher de l'information mais souhaitent également partager leurs avis et leurs expériences sur les services et les produits qu'ils consomment, avant de finaliser leurs achats. Le web est devenu beaucoup plus qu'un simple outil de bouche-à-oreille.

2. La fréquentation des médias sociaux a explosé : Facebook compte par exemple plus d'un milliard d'utilisateurs actifs (2^e semestre 2012). Plus de 552 millions d'entre eux se connectent quotidiennement (* statistiques Facebook) La présence des entreprises sur les médias sociaux ne se discute plus et est aujourd'hui une nécessité absolue.

Il est cependant nécessaire de mettre en place une véritable stratégie de relation client intégrant ces médias sociaux et de définir et prioriser les objectifs de sa présence sur ce nouveau canal. Souhaite-t-on en faire un outil de fidélisation ? Développer son image de marque ou construire une culture autour de sa marque ? Ou encore souhaite-t-on résoudre les problèmes et répondre aux questions de ses publics le plus rapidement possible ? Qu'est-il possible de faire et comment agir en cas d'avis négatifs ?...

3. Des utilisateurs mobiles : les statistiques de Facebook comptabilisent aujourd'hui 955 millions d'utilisateurs actifs dont 543 millions mobiles. Les consommateurs ne sont plus dépendants de leur PC et de leur connexion Internet pour pouvoir être actif sur le Web. La fréquentation des médias sociaux et les interactions entre

clients et entreprises se font quotidiennement, 24 heures / 24 et 365 jours par an.

4. Une réaction immédiate à tout moment : A tout moment, vous pouvez aux posts déposés sur votre mur et il est préférable de répondre le plus vite possible pour ne pas être pénalisé.

5. Ici ou ailleurs, les médias sociaux, tel un virus, ont un pouvoir et une rapidité de propagation illimitée : les commentaires déposés sur le mur d'une marque seront visibles par tous et seulement en quelques minutes. Il ne faut pas en être effrayé mais plutôt se tenir prêt !

Les clients ne sont plus passifs. Or les entreprises ont aujourd'hui la possibilité d'interagir avec eux à n'importe quel moment, et peuvent capitaliser sur leurs avis et leurs expériences partagés.

Un vidéo explicative met en lumière les nouveaux comportements des clients, plus autonomes, plus informés et plus exigeants. Une perspective motivante et gratifiante pour les entreprises prêtes à entrer dans ce nouveau monde « social ».

Dans ce nouvel environnement, les consommateurs apprennent de plus en plus la capacité des entreprises à s'engager, répondre et fournir un service de qualité sur les réseaux sociaux tels Twitter ou Facebook.

Les entreprises peuvent relever ce nouveau défi en s'appuyant notamment sur des centres de contacts équipés d'une solution de gestion unifiée de la relation client dans un contexte multicanal.

Retrouvez d'autres informations sur le Blog d'[Easyphone Altitude Software](#).