



# Comment fidéliser vos clients pour la vie

## 3 essentiels de la CX pour fidéliser les clients

Une confiance et une crédibilité renforcées. Augmentation des dépenses à une fréquence plus élevée. Diminution des coûts d'acquisition des clients. Augmentation de l'efficacité du marketing. Satisfaction et engagement accrus des employés. Des ambassadeurs de la marque pour la vie. Ce ne sont là que quelques-uns des innombrables avantages d'un investissement dans la fidélisation, l'ultime facteur de différenciation qui accélère les résultats pour les clients, les employés et les finances.

Il est 14 fois plus facile de vendre à un client existant qu'à un nouveau client.

**14x**

Il a été démontré qu'une augmentation de +5 % de la fidélisation de la clientèle augmente les bénéfices de +25 à 95 %.

**5%**

## Le lien entre l'expérience client et la fidélité

Une meilleure expérience permet aux clients de se sentir plus fidèles, plus encore que des prix bas. En revanche, une seule mauvaise expérience suffit à faire fuir les clients concernés, ce qui rend la CX vital pour la rétention, la fidélité et la croissance.

**80 %**

des clients se sentent plus fidèles aux marques qui offrent une meilleure expérience que leurs concurrents.

**59 %**

des clients déclarent qu'ils n'achèteront plus jamais auprès d'une marque particulière en raison d'une mauvaise expérience.

C'est pourquoi il est si important de se concentrer sur la création d'un cycle d'amélioration continue.

**Le défi ?** La concurrence est féroce et la fidélisation des clients est un combat difficile.

**La bonne nouvelle ?** La bonne stratégie et la bonne plateforme CX peuvent vous aider à accroître la fidélité de vos clients en toute confiance.

# 3 façons de renforcer vos résultats CX et de fidéliser vos clients à vie

01

## Obtenir une visibilité CX complète

La fidélité doit être gagnée sur un nombre croissant de canaux et sur des parcours de plus en plus uniques et complexes. Pour survivre, les marques doivent identifier les points de friction responsables des ruptures critiques de la satisfaction client.

La plateforme de gestion de l'expérience avancée de Medallia va au-delà des données d'enquêtes traditionnelles, en fournissant des informations complètes et en temps réel sur chaque point de contact, afin d'obtenir la vision la plus complète possible de votre expérience client.

02

## Donner la priorité à ce qui compte le plus

Rassembler les bonnes informations n'est qu'un début. Les leaders de la fidélisation gagnent un avantage en donnant un sens à leurs données CX, en traduisant le feedback en actions et en donnant la priorité à ce qui compte vraiment.

Medallia combine vos données d'expérience les plus complètes avec la puissance de l'IA conversationnelle pour fournir des informations opportunes, prescriptives et à fort impact, permettant aux équipes de découvrir les mesures à prendre pour renforcer la satisfaction, la rétention et la fidélisation des clients.

03

## Activer l'amélioration continue

La mise en œuvre de changements positifs n'est pas un exploit ponctuel. Le succès de la CX dépend de la transformation efficace et continue des informations en actions.

Avec le moteur intelligent de Medallia qui passe au crible, trie et synthétise toutes vos données d'expérience, vous aurez la capacité de transformer la priorisation en dynamique, et d'activer l'amélioration continue dans le temps pour fidéliser et renforcer votre marque.

## Le pouvoir de différenciation de Medallia

Medallia est le catalyseur de l'amélioration de l'expérience client et vous offre tout ce dont vous avez besoin pour obtenir une visibilité complète de l'expérience client et permettre à toute votre organisation d'améliorer l'expérience client avec confiance et rapidité, aujourd'hui, demain et au-delà.

### Notre avantage concurrentiel est votre avantage concurrentiel

Notre combinaison unique de technologies de pointe, de capacités étendues et approfondies et d'expertise visionnaire distingue Medallia de la concurrence et permet à votre marque de faire de même.

- ✓ Ne plus se poser de questions sur la CX
- ✓ Réalisez la promesse de votre marque
- ✓ Avoir des clients pour la vie

Découvrez comment Medallia peut vous aider à fidéliser vos clients : rendez-vous sur [medallia.com/fr](http://medallia.com/fr)

