



L'ACTU du LabRC

trimestriels en présentiel, l'association *Le LabRC* a choisi d'organiser son 1^{er} webinar, en partenariat avec Akio, le 12 juin.

En chair et en os, ou uniquement à distance, prochain rendez-vous sur *les conséquences de la mise en œuvre du télétravail au sein des Services Clients*, jeudi 17 septembre.

Webinar Le LabRC - Akio
12 juin 2020

Patrick Finalter
Président - Le LabRC

Fabienne Cingoz
Responsable Marketing &
Com. chez Akio

Filiz Lion - Cert
Responsable Télévente
chez GACD

Grégoire de Bonffiac
Responsable Service
Relations Clients
chez VELUX France

« Les services clients
face à la crise du Covid-19 »

© Akio 2020 - Document confidentiel - www.akio.com - Tel : +33 (0)153 2061 00

SOMMAIRE de la newsletter

- 1. Les jeunes et la relation clients : Résultats *Etude GenY 2020* et comparatif 2019
- 2. La relation client enseignée à distance : Expérience vécue à *l'ESUP Paris* en période de confinement
- 3. L'impact de la crise du Covid-19 sur la relation client en France : *Enquête Akio* et retours d'expérience chez *GACD* et *VELUX France*

Le LabRC cherche aussi à mieux comprendre les nouvelles aspirations des jeunes générations, tant sur le plan professionnel que marketing.

Trois mois se sont écoulés depuis le début du confinement, éprouvants, inédits. Faute de pouvoir organiser ces événements

RESULTATS de l'Etude GenY 2020

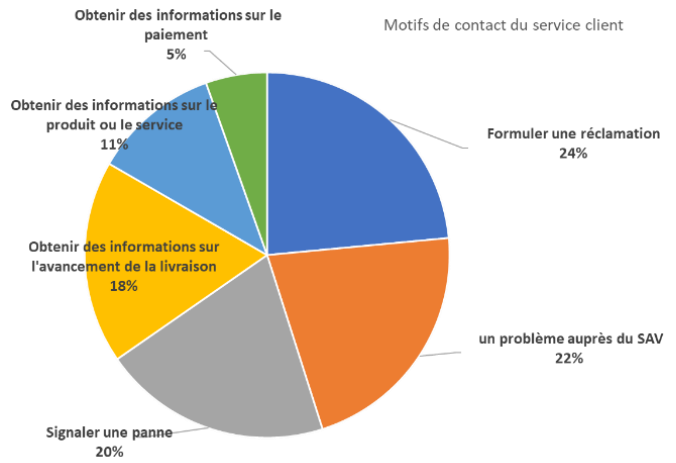
Etude réalisée en ligne auprès de 500 personnes âgées de 18 à 30 ans.

Quelques chiffres en avant première :

Le service client est très nettement vécu comme un vecteur de réclamation plus que d'information sur le produit et le service (seulement 11% des motifs)

• Note de satisfaction globale du dernier contact: **Note Moyenne de 6,87 contre 6,41 en 2019.**

Cela semble confirmer que les GenY se moins satisfaits que la population générale qui accorde une note moyenne entre 7 et 8 dans les divers baromètres.



Nouveau volet de l'enquête :

Les générations Y et l'entreprise.

Ils préfèrent une PME (45%) ou une ETI (22%)

Pour préserver un équilibre entre vie professionnelle et familiale

LE PORTRAIT CHINOIS DU SALARIE Y



Tous les résultats détaillés disponibles en septembre sur le nouveau site du LabRC

Made by Le LabRC

16 plénières
40 speakers
2 Études GenY

Nos partenaires

Akio /.

actual
CONSTRUISONS ENSEMBLE
VOTRE TRAVAIL

Sereneo
LE MOTEUR DU PARCOURS CLIENT DIGITAL

esup
l'ecolemploi



L'ACTU DU LabRC

L'ENSEIGNEMENT Relation Clients à l'ESUP Paris en mode confiné

Le 16 mars, l'ESUP Paris fermait ses portes avec l'obligation pour chaque enseignant de gérer, préparer et dispenser ses cours depuis chez lui, via la plate-forme Teams.

...

LES SERVICES CLIENTS face à la crise du Covid-19

Résultats de l'enquête Akio

Adaptation et pratiques à l'œuvre chez GACD et VELUX France

Nous contacter

Site web : www.le-lab-rc.com

Email : contact@le-lab-rc.com

Le Lab RC association loi 1901