

OBSERVATOIRE DES SERVICES CLIENTS MAROC 2017



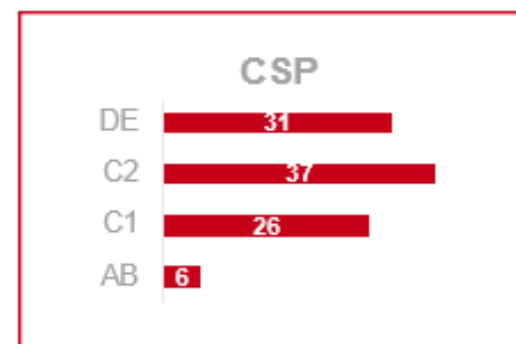
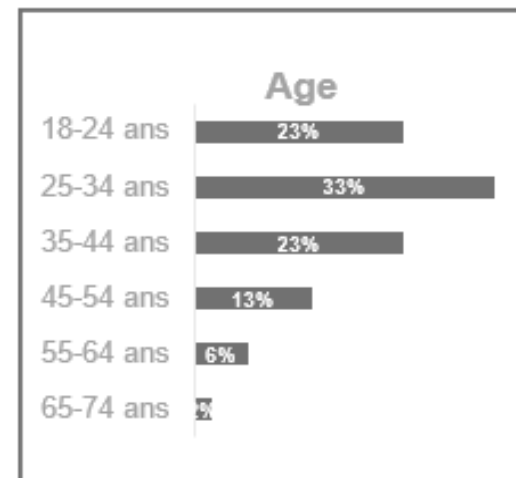
par Elu Service client de l'année Maroc



Méthodologie




GRAND CASABLANCA	19%
SOUSS-MASSA-DRA	10%
MARRAKECH-TENSIFT-AL-HAOUZ	10%
RABAT-SALE-ZEMMOUR-ZAER	9%
MEKNES-TAFILALT	8%
TANGER-TETOUAN	8%
FES-BOULEMANE	7%
ORIENTAL	6%
DOUKKALA-ABDA	5%
GHARB-CHRARDA-BENI-HSSEN	5%
CHAOUIA-OUARDIGHA	4%
TAZA-AL HOCEIMA-TAOUNATE	3%
TADLA-AZILAL	3%
OUED-ED-DAHAB-LAGOUIRA	1%
GUELMIN-ES-SEMARA	1%
LAAYOUNE-BOUJDOUR-SAKIA-EL-HAMRA	1%



Méthodologie



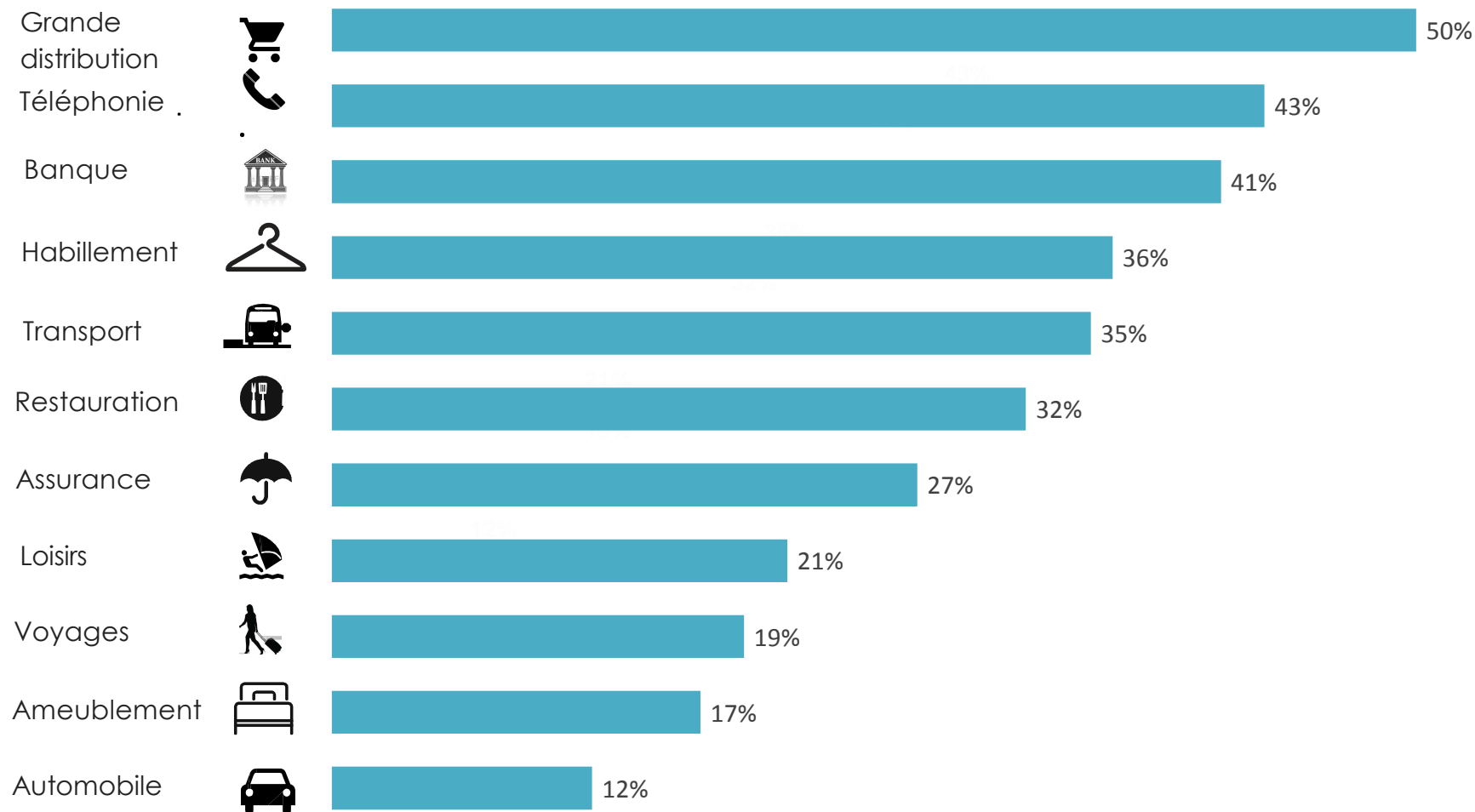
 Méthodologie de collecte de données : L'échantillon Random a été fait par Téléphone (CATI), en utilisant le Random Digit Dialing, qui nous a permis d'avoir un échantillon représentatif de la population marocaine, par sexe, par zone, par classe sociale, et par âge. Les résultats ont été redressés pour ramener l'échantillon aux proportions réelles de la population selon les statistiques du HCP. 21 questions sur la qualité de service des services clients et la satisfaction des clients

 Taille de l'échantillon : 1000 répondants de 18 à 74 ans.

 Périodicité du terrain : Du 25 Novembre au 18 Décembre 2017



Contact du service client par secteur d'activité



Avez vous, au cours des 12 derniers mois, contacté le service client d'une entreprise ou d'entreprises pour une quelconque raison dans l'un de ces domaines d'activité?



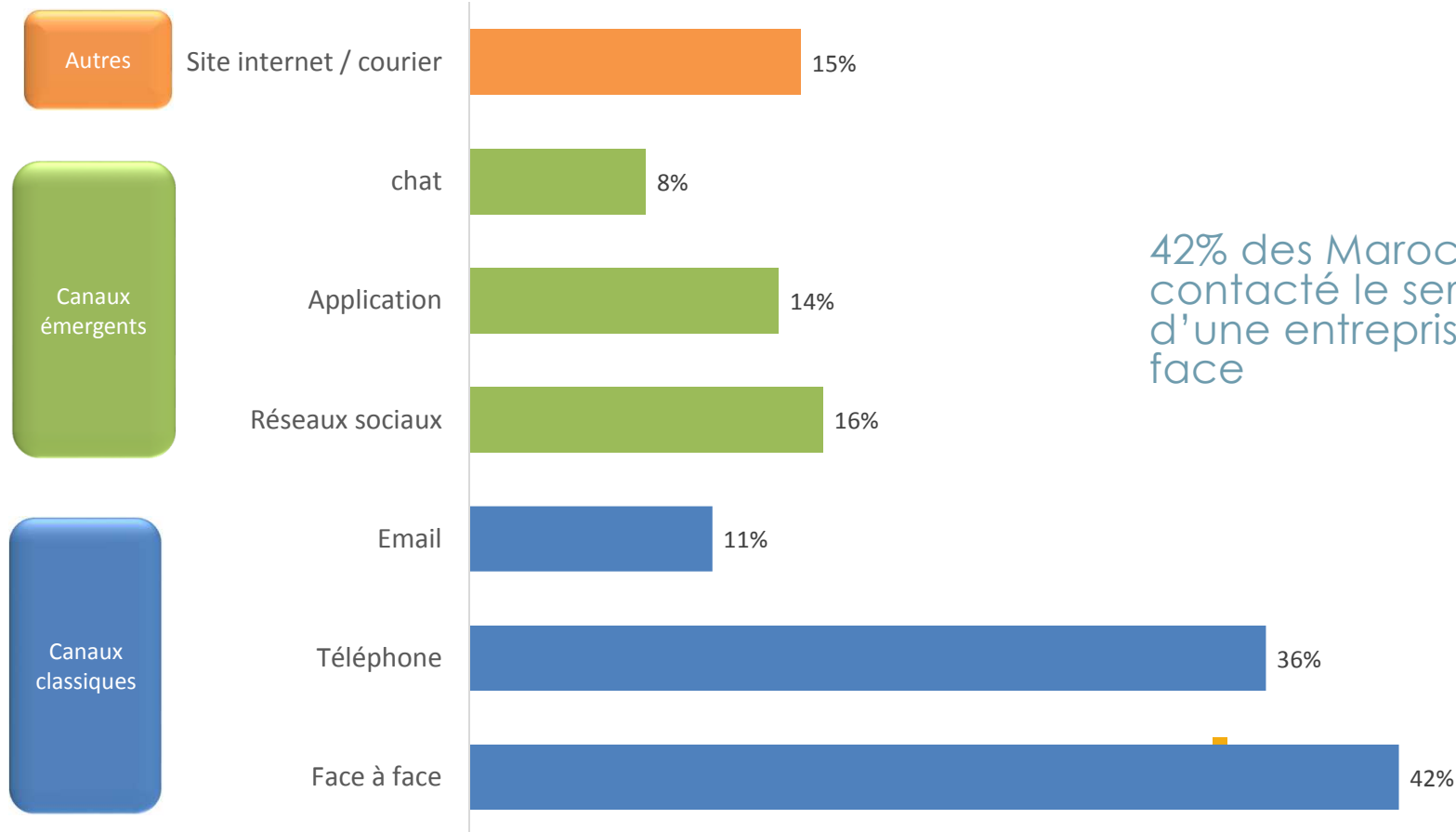
Contact du service client par secteur d'activité : évolution



			2016	2017	
		Grande distribution	81%	50%	-31%
		Téléphonie Fixe/Mobile	68%	43%	-25%
		Banque	42%	41%	-1%
		Habillement	70%	38%	-32%
		Transport	35%	64%	+29%
		Restauration	57%	32%	-25%



Les canaux de contacts des services clients











42% des Marocains ont contacté le service client d'une entreprise en face à face

Par quel canal vous avez-vous contacté ces entreprises ?



Les canaux de contacts des services clients



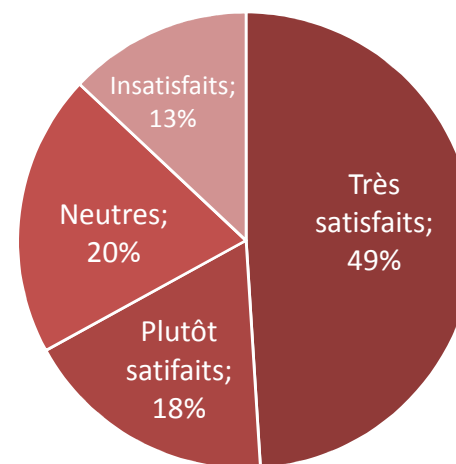
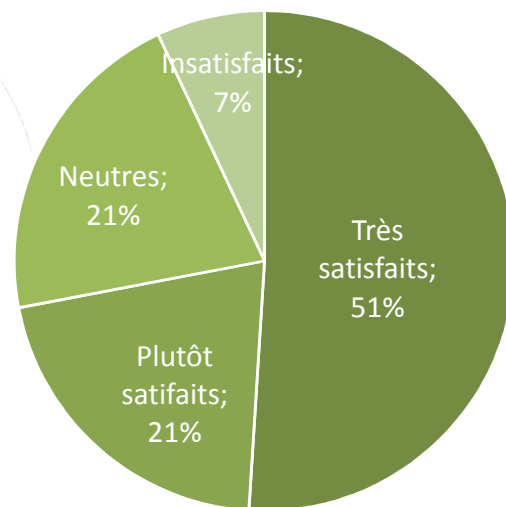
			2016	2017	
		Face à face	55%	42%	-13%
		Téléphone	17%	36%	+19%
		E-mail	8%	11%	+4%
		Navigation internet	10%	15%	+5



La satisfaction par canal

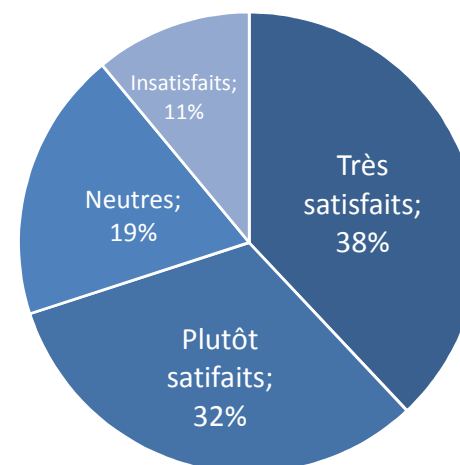
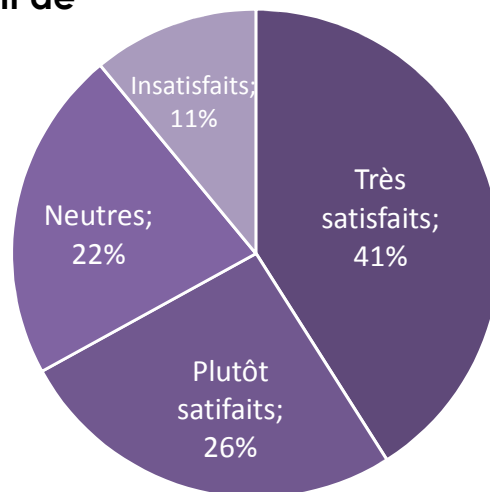


Le face à face est le canal qui procure le plus de satisfaction aux clients



Le téléphone est le 2^{ème} canal qui engendre le plus de satisfaction

Les réseaux sociaux sont de plus en plus populaires



38% des répondants déclarent être satisfait du service client reçu via **le site internet**

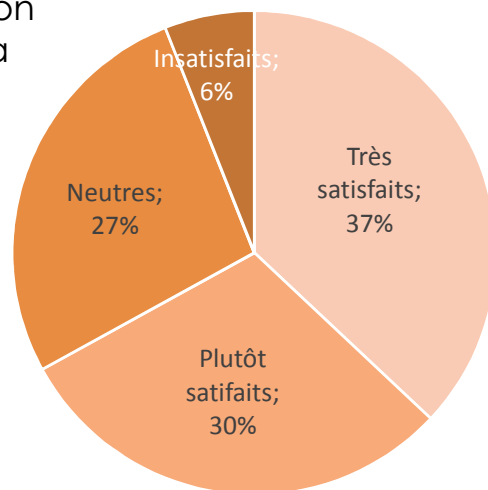
Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la qualité de service que vous avez reçu à travers ces canaux ?



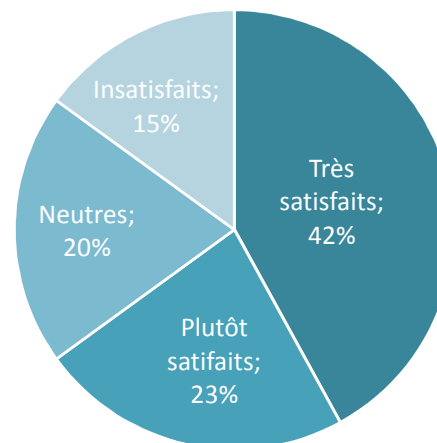
La satisfaction par canal



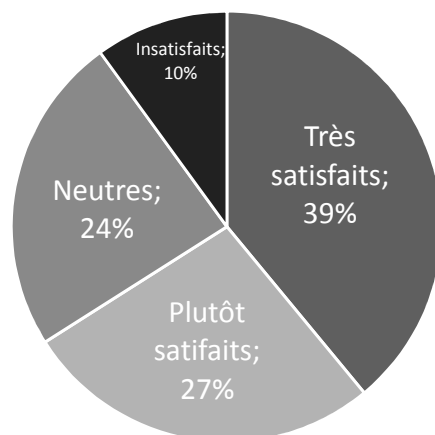
37% des répondants sont très satisfaits de leur interaction avec les services clients à travers **l'applications smartphone**



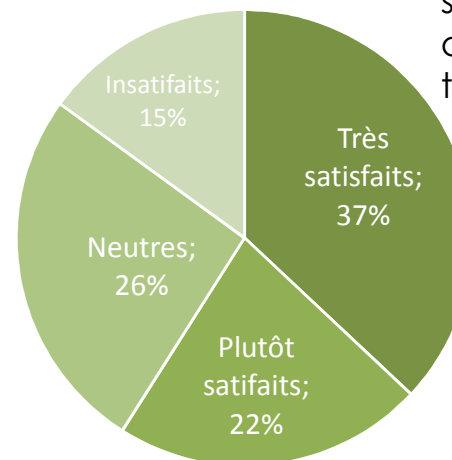
42% des répondants sont très satisfaits de leur interaction avec les services effectués par **E-mail**



39% des répondants sont très satisfaits de leur interaction avec les services clients à travers le **courrier**



37% des répondants sont très satisfaits de leur interaction avec les services clients à travers **le Chat**











Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la qualité de service que vous avez reçu à travers ces canaux ?



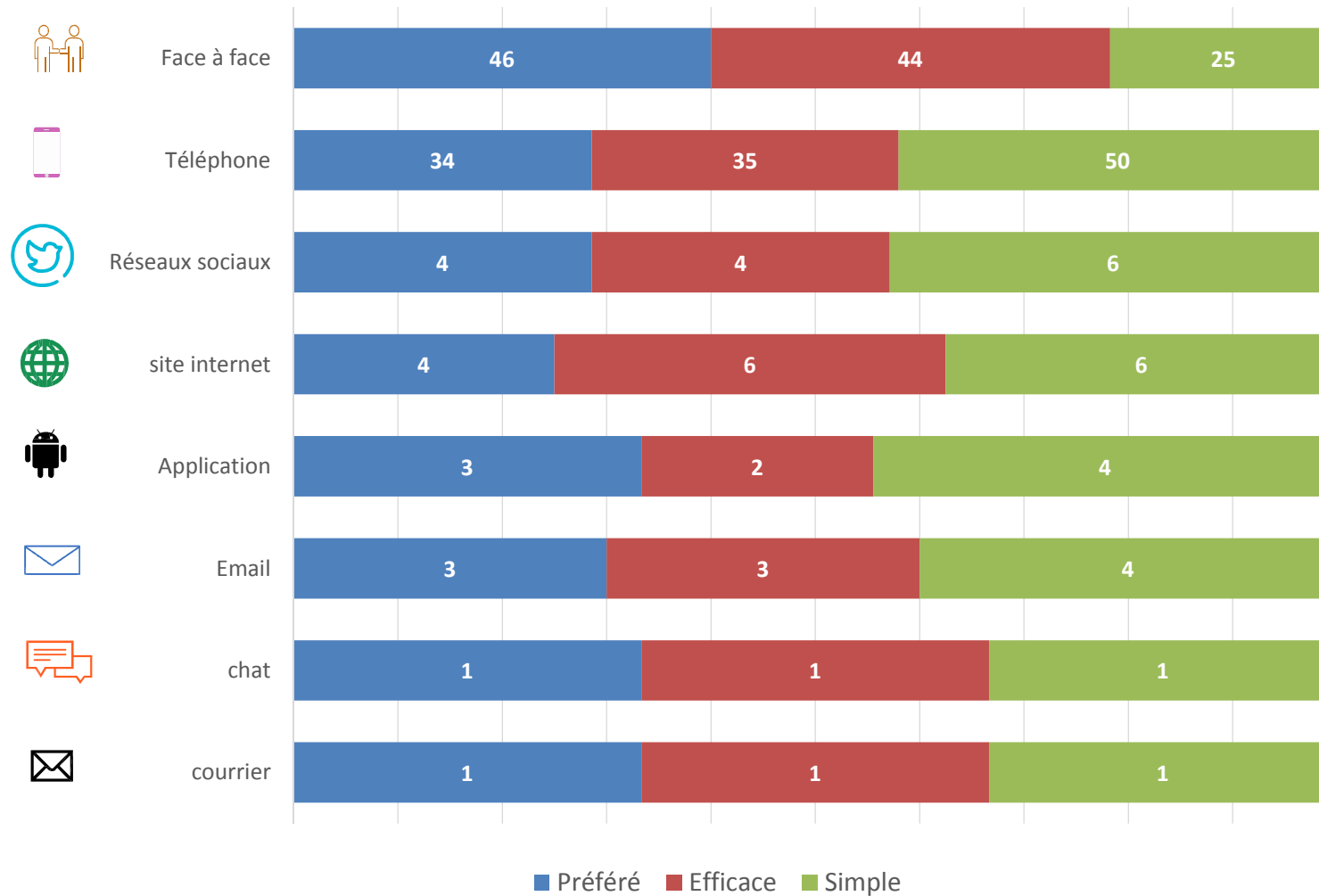
La satisfaction par canal



			2016	2017	
		Face à face	37%	51%	+14%
		Téléphone	37%	49%	+12%
		E-mail	44%	42%	-2%
		Navigation internet	36%	38%	+2%



Préférence, efficacité, simplicité



Le face à face :
canal préféré
et jugé le plus
efficace par les
marocains

Le téléphone :
considéré
canal le plus
simple loin
devant le face
à face



Impact de la qualité de la relation client pour le marocain



74 %



Je peux changer d'avis, ne pas acheter ou interrompre l'abonnement si je ne suis pas satisfait de la relation client

67 %



La qualité de la relation client d'une entreprise influence l'image que j'ai de l'entreprise

58 %



J'ai une meilleure image des entreprises qui proposent des moyens de contact digitaux comme les réseaux sociaux, messagerie instantanée

72 %



La qualité de la relation influence votre décision d'achat ou de re-achat

60 %



Je suis prêt à payer plus, à être plus fidèle si j'ai une bonne expérience avec une enseigne

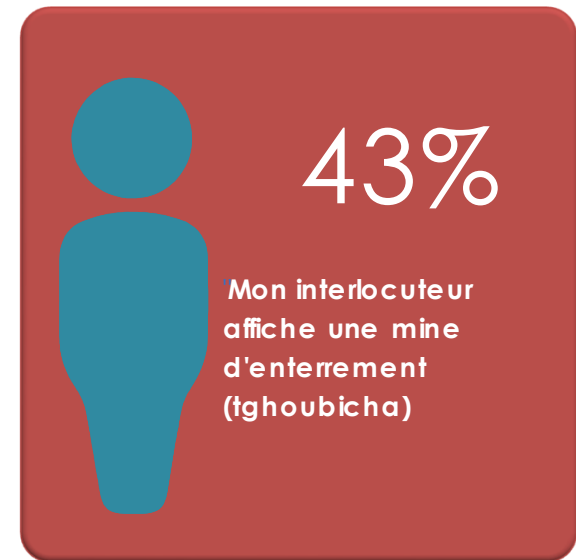
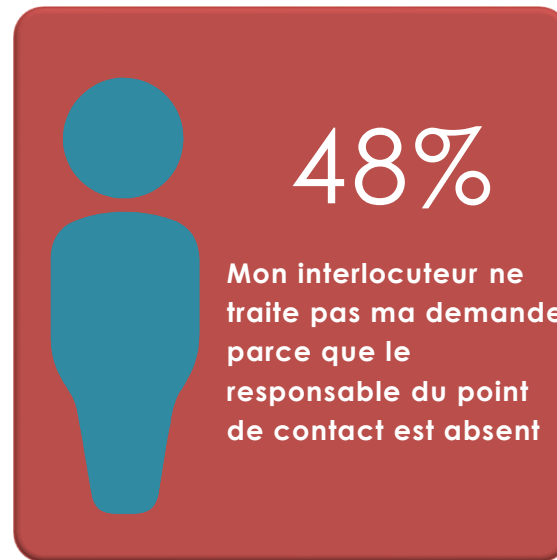
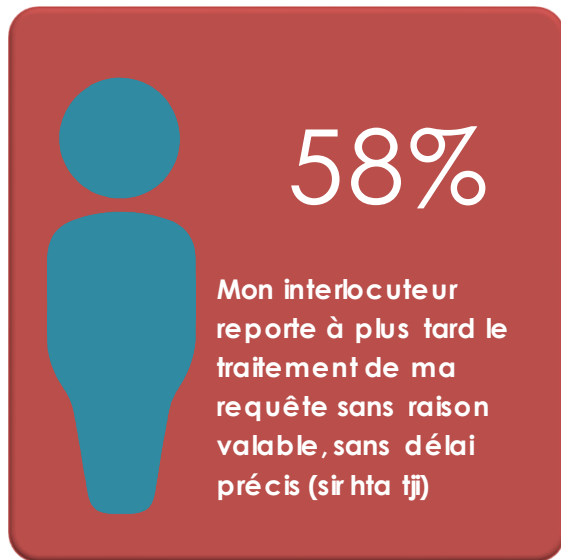
Pouvez vous me dire dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune de ces citations ?



Les situations les plus irritantes



Les trois situations les plus irritantes



Quelle situation vous irrite le plus face à un service client?



Les situations qui vous irritent le plus face à un client



Mon interlocuteur reporte à plus tard le traitement de ma requête sans raison valable sans délai précis (sir hta tji)

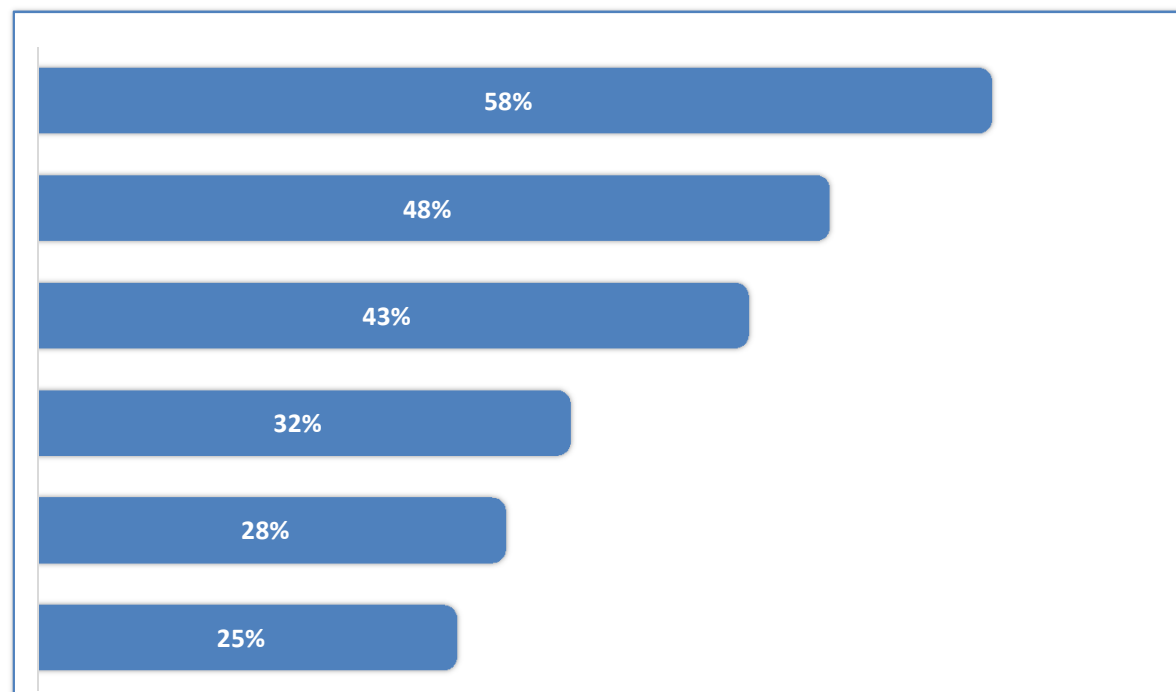
Mon interlocuteur ne traite pas ma demande parce que le responsable du point de contact est absent

"Mon interlocuteur affiche une mine d'enterrement (tghoubicha)

Mon interlocuteur ne traite pas ma demande parce que le système ne fonctionne pas

Mon interlocuteur ne me prend pas en charge parce que l'heure de fermeture est proche

Mon interlocuteur me demande de me rendre à une autre agence pour le traitement de ma demande



Quelle situation vous irrite le plus face à un service client?



Quel état d'esprit ?



E-MAIL



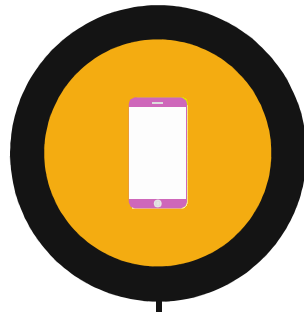
17% appréhendent et ont des peurs et des craintes

8% le vivent comme une contrainte: ils se sentent obligés

47% sont sereins

28% ne savent pas

TÉLÉPHONE



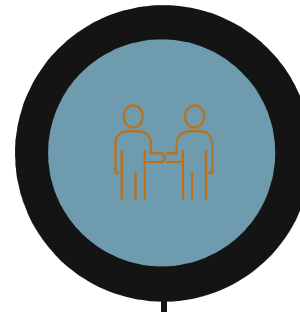
22% appréhendent et ont des peurs et des craintes

11% le vivent comme une contrainte: ils se sentent obligés

64% sont sereins

3% ne savent pas

FACE À FACE



16% appréhendent et ont des peurs et des craintes

7% le vivent comme une contrainte: ils se sentent obligés

74% sont sereins

2% ne savent pas

RÉSEAUX SOCIAUX



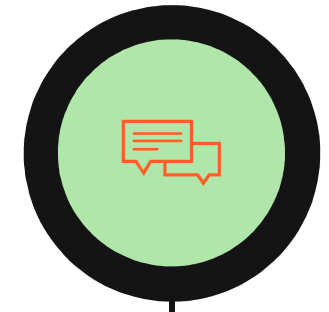
17% appréhendent et ont des peurs et des craintes

6% le vivent comme une contrainte: ils se sentent obligés

49% sont sereins

28% ne savent pas

CHAT



17% appréhendent et ont des peurs et des craintes

6% le vivent comme une contrainte: ils se sentent obligés

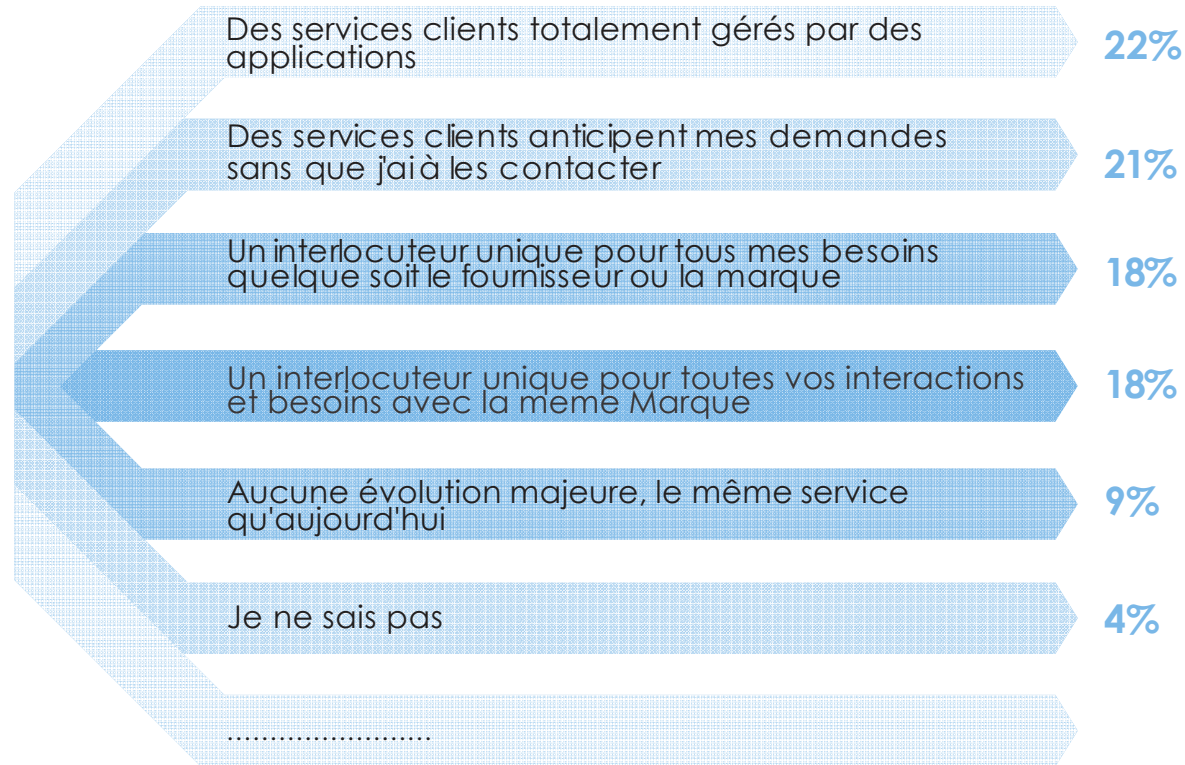
44% sont sereins

32% ne savent pas

Dans quel état d'esprit êtes vous lorsque vous rentrez en contact avec une entreprise via les canaux suivants ?



Et demain ?



Comment imagineriez vous une expérience magique d'un service client dans 10 ans...?





Contacts :

yann.dolleans@bscm.ma

0661166476

ghali.kettani@bscm.ma

0661135772

L'OBSERVATOIRE DES SERVICES CLIENTS MAROC

est l'initiative de Elu Service client de l'année Maroc
en partenariat avec TNS maroc