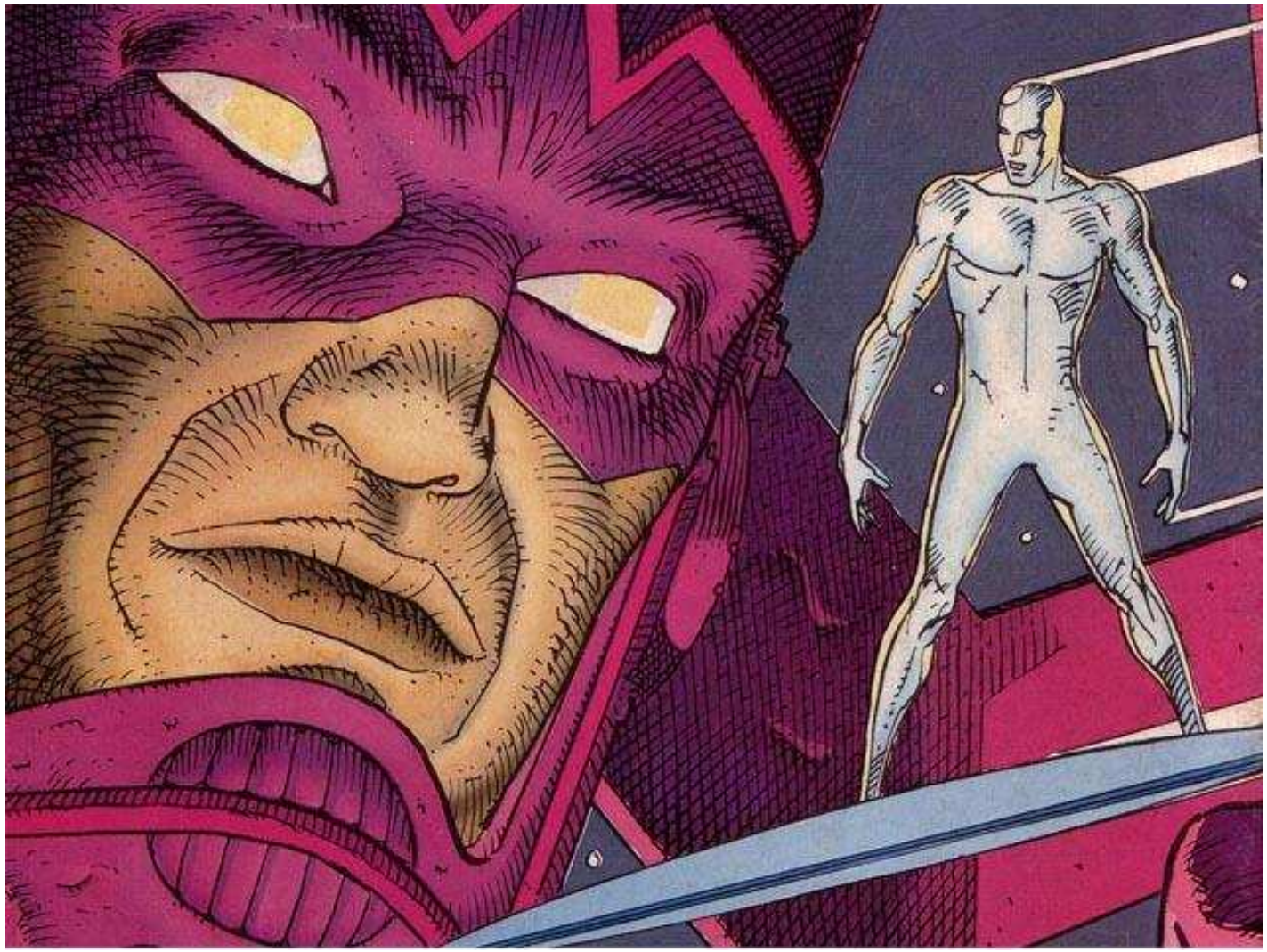
25 juin 2009

La parabole du surfer d'argent



Des plaintes en baisse à la DGCCRF

	1er sem 2008	2nd sem 2008	Évolution
Courriers classiques	25 133	24 226	- 3,6 %
Courriers électroniques	12 571	13 463	+ 7,1 %
Visites			
Appels téléphoniqu			
Total réclamations			

- 1,2%

dgccrf

Base : réclamations des consommateurs reçues par la DGCCRF

Les clients veulent s'exprimer !

Source : étude citée par DGCCRF février 2009

...des raisons du mutisme des consommateurs : ne pas savoir où et comment se plaindre.

Les clients ne peuvent pas s'exprimer !

L'accessibilité des SAV de 282 sites marchands

- **Seuls 83% des sites testés proposent un email ou un formulaire de contact.**
- **Lorsqu'il existe un numéro de téléphone, il n'est pas accessible à 20%.**

Source :

Teletech INTERNATIONAL

Mais où sont les clients ?

2 internautes sur 3
sont membres de sites communautaires.

10% du temps passé
(plus que le courrier électronique)

twitter

myspace.com
a place for friends

facebook

Source : Zdnet mars 2009
Nielsen online

Ils s'expriment où ils peuvent…

News Front Page

Africa
Americas
Asia-Pacific
Europe
Middle East
South Asia
UK
England
Northern Ireland
Scotland
Wales
UK Politics
Education
Magazine
Business

Page last updated at 03:37 GMT, Friday, 8 May 2009 04:37 UK

E-mail this to a friend Printable version

Victory for customers in bra war

00:12 / 01:49 SHARE

facebook Accueil Profil Amis Boîte de réception 18 Thierry Spencer Paramètres Déconnexion

Busts 4 Justice

Mondial

Informations générales

Type : Intérêts communs - Causes et convictions

Description : "We are really happy to say that, thanks to the members of Busts 4 Justice, M&S have decided to abolish the tit-tax, and from now on will be operating a one-price-fits-all policy across their ranges.

Membres

Affichage de 8 sur 18 509 membres. Afficher tout

Ian Lewis

Tabitha de Garis

Helen Donaghey

Emma Greaves

Francesca Lambert

Jeff Taylor

Sheila Copson

Elizabeth Bellamy

Voir le forum de discussion

Membres

Affichage de 8 sur 18 509 membres.

Becky Mount (Portsmouth) a écrit
à 16:53

Anita, M&S do a 30 back size on some of their ranges, however they're harder to find than other back sizes. I'm really surprised a member of staff told you they didn't make them; a

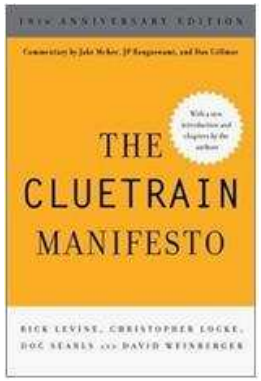
La réaction de la marque

- Une campagne d'excuses et de promotion plutôt bienvenue
    - Un an après le lancement du buzz
    - Après de nombreuses communications contradictoires

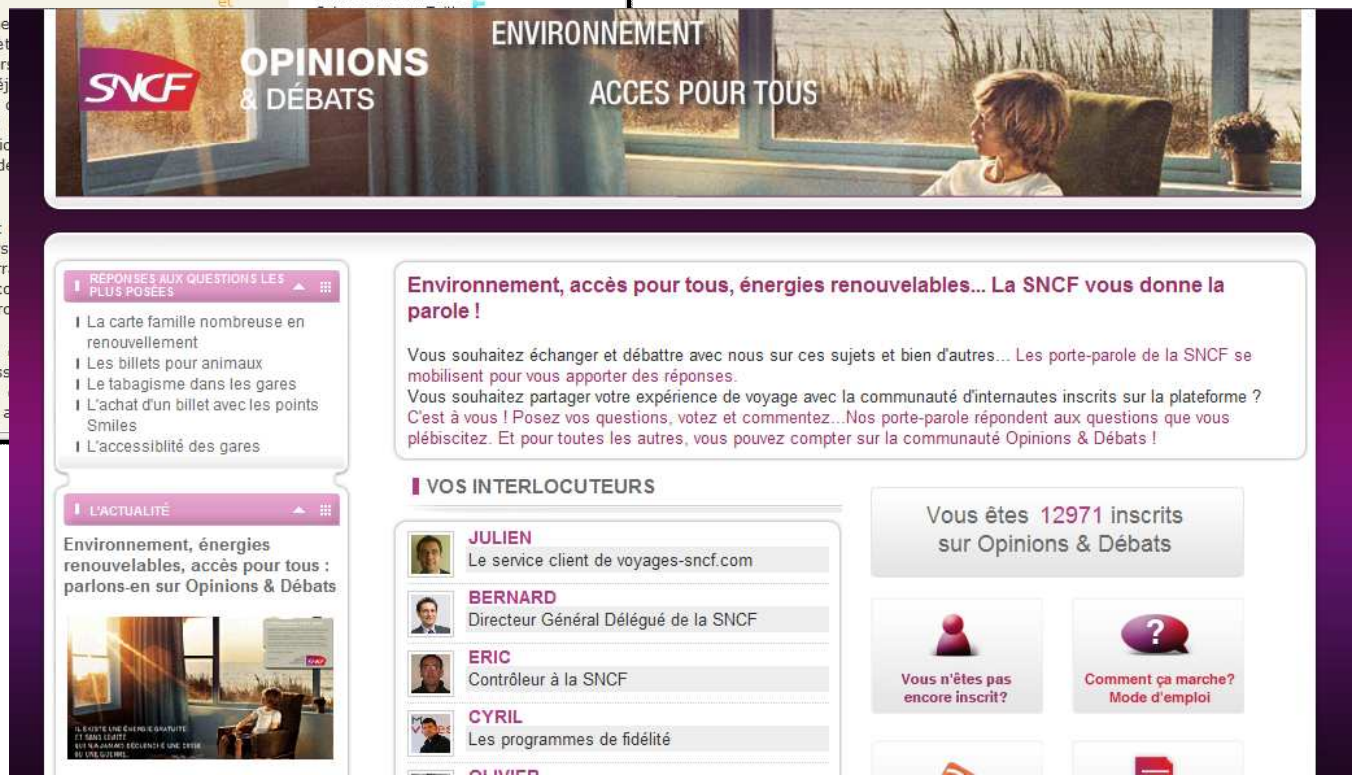
Le moment de faire un choix

- L’objet,
- Le lieu,
- ou l’acteur

de la conversation ?

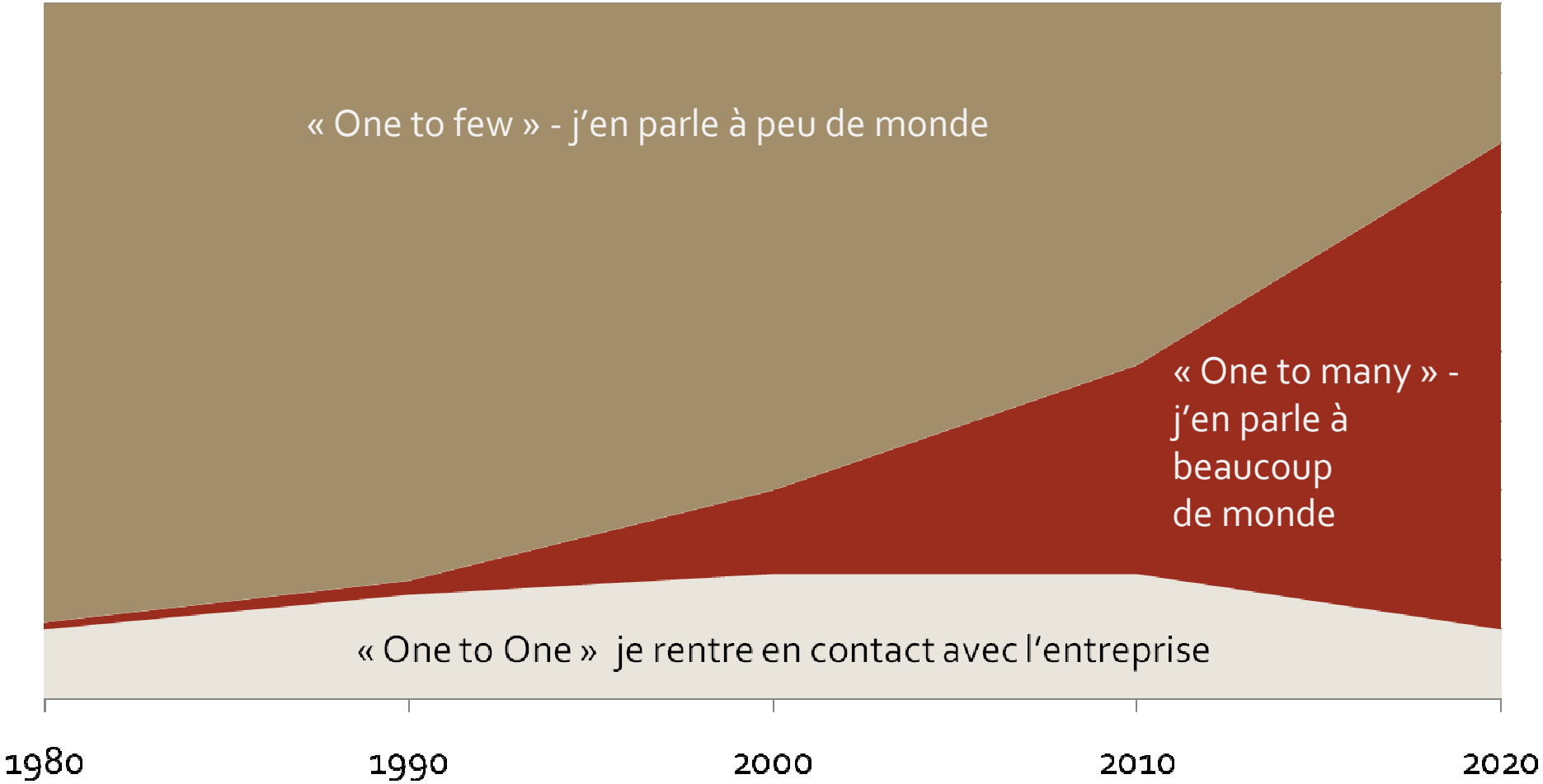


YOPLAIT et SNCF, acteurs de la conversation avec le client



Un enjeu : la maîtrise de la conversation

Sur 100 clients qui veulent s'exprimer…



Merci de votre attention

sens du client .com