

## Objectif Lune publie une analyse de marché sur la gestion des communications client (CCM)

Objectif Lune a récemment effectué et publié une analyse de marché axée sur la gestion des communications client (CCM) et ses dernières évolutions.

Cette analyse, qui s'appuie sur des recherches récentes, nous a permis de tirer des conclusions pertinentes et de pouvoir partager leurs résultats avec nos partenaires et utilisateurs.

Elle a mis la lumière sur l'importance du client qui doit se trouver au cœur des décisions stratégiques, ainsi que sur les moyens concrets que les entreprises peuvent mettre en place pour satisfaire aux exigences de ce dernier : des communications ciblées et personnalisées, ainsi que numériques.

Le tout, dans une optique de réduction des coûts et d'augmentation de la productivité et du revenu.

Pour en savoir plus, [téléchargez notre analyse de marché.](#)

### **Le client doit être l'unique boussole à suivre**

Le contexte économique ainsi que la concurrence accrue que connaît la majorité des entreprises a redonné le pouvoir aux consommateurs. Le client a le dernier mot et ce n'est plus à lui de s'adapter au bon vouloir des entreprises, mais le contraire. Sa loyauté est plus difficile à obtenir et à conserver. Il faut alors le placer au centre des décisions et adopter des stratégies en fonction de ses attentes.

### **Une excellente expérience client pour une relation privilégiée**

Offrir une excellente expérience client est un incontournable.

Une excellente expérience client représente un avantage compétitif durable ainsi qu'un facteur différenciateur lorsqu'il s'agit de rétention des clients et d'obtention concrète de résultats financiers.

### **Une révolution numérique à laquelle les entreprises doivent prendre part**

L'un des aspects majeurs évoqué lorsqu'on traite de CCM est l'émergence du numérique et sa place quasi omniprésente dans le quotidien des consommateurs. Les clients s'attendent à ce que les entreprises communiquent avec eux par voie numérique, que ce soit pour des messages transactionnels ou promotionnels.

Ils sont connectés, aux entreprises d'en faire de même pour garder un avantage compétitif.

### **Offrir des communications personnalisées**

Un autre aspect important de la communication client - et de l'expérience client - est la personnalisation des communications. En personnalisant ses communications, l'entreprise a plus de chance d'attirer l'attention de ses clients, et au final, de faire des ventes.

Mais pour y arriver, il faut que la technologie le leur permette.

### **Le défi technologique**

Malheureusement, nombreuses sont les entreprises qui ne parviennent pas à mettre en place une gestion des communications clients optimale. Elles se heurtent bien souvent à des systèmes rigides, qui ne communiquent pas entre eux et qui gardent leurs données captives, au détriment de la flexibilité et de l'expérience client.

La gestion des communications clients paraît encore bien complexe pour de nombreuses entreprises. Heureusement, des outils existent. Objectif Lune offre des solutions simples et abordables afin d'aider les entreprises à résoudre leurs problèmes en matière de gestion des communications client.

[www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com)