



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

www.teleperformance.com

Sede legale: Via di Priscilla, 101
00199 Roma (Italia)
T +39 06 86 51 91 F +39 06 86 51 9444
info@teleperformance.it
teleperformance@registerpec.it
teleperformanceitalia.it

TELEPERFORMANCE: GLI AUTOMOBILISTI PREFERISCONO IL CONTACT CENTER. Nuove tecnologie, social network e APP utilizzate pochissimo.

Roma, 18 ottobre 2016 - In occasione dello Smart Mobility World 2016, il Gruppo Teleperformance, leader mondiale nell'offerta di servizi di *contact center*, presenta i risultati della Survey internazionale nel settore *automotive* realizzata dal proprio CX Lab.

L'indagine è stata svolta in 11 mercati di riferimento (Brasile, Cina, Colombia, Francia, Germania, Italia, Messico, Russia, Regno Unito, Emirati Arabi Uniti e Stati Uniti) contattando un campione di 8.743 clienti guidatori o possessori di un'auto, con l'obiettivo di fornire un'analisi approfondita circa i comportamenti e le preferenze che guidano le scelte e la soddisfazione dei clienti.

Nonostante l'ampia diffusione globale di device elettronici, solo l'8% degli intervistati ha utilizzato negli ultimi 12 mesi l'App specifica per raggiungere il customer service e addirittura il 65% afferma di non sapere se il proprio brand abbia un'app o meno.

Da sottolineare che il rapporto con il customer service influisce notevolmente nella scelta dell'auto (30%) e un'esperienza positiva con il servizio clienti accresce del 14% in più la *loyalty intention*, ma lo strumento nettamente preferito è ancora il telefono, con un operatore reale e solo come alternativa estrema, l'email. Social network e app specifiche registrano percentuali irrisorie.

Il Gruppo Teleperformance è all'avanguardia nel settore della gestione delle relazioni con i clienti e della vendita a distanza, grazie a una lunga esperienza e una capillare presenza in tutto il mondo nei settori delle telecomunicazioni, dei servizi bancari, delle banche, delle assicurazioni, dei media e della grande distribuzione: 65 paesi, oltre 1000 clienti, 311 *contact center*, 147mila postazioni e più di 190mila risorse.