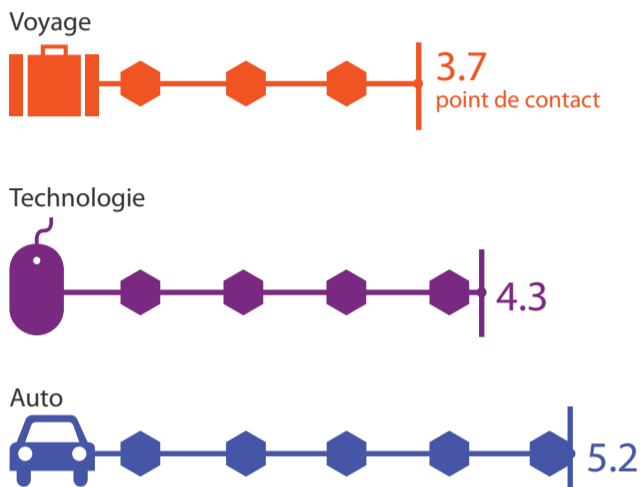


# Maîtriser la diversité des points de contacts

Se développer avec succès dans un monde connecté suppose d'envisager les points de contacts de façon décloisonnée. Les marques irrésistibles affichent une cohérence entre le message qu'elles portent et l'expérience qu'elles proposent, tout en s'adaptant aux points de contacts les plus pertinents.

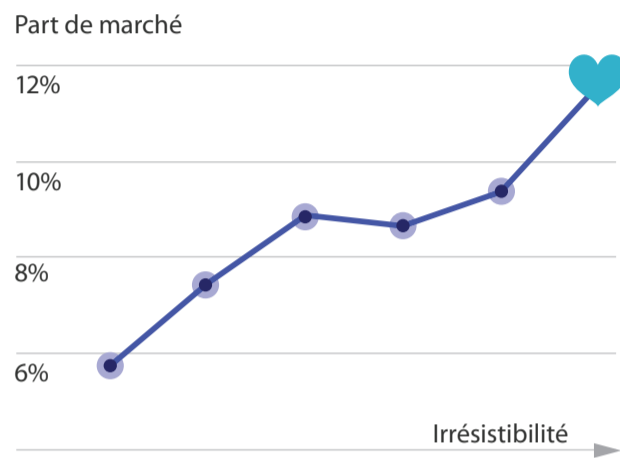
## Points de contact multiples

En moyenne, les consommateurs utilisent **4 points de contact différents** avant de faire un achat, autant d'opportunités pour les persuader.



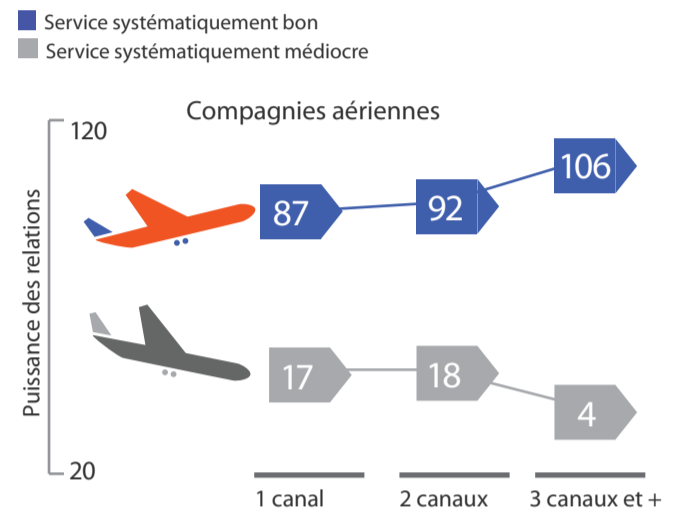
## Construire le capital de marque...

Les marques irrésistibles communiquent de façon cohérente sur l'ensemble des points de contact. Les meilleures d'entre elles conquièrent une part de marché deux fois supérieure à celle de leurs concurrentes.



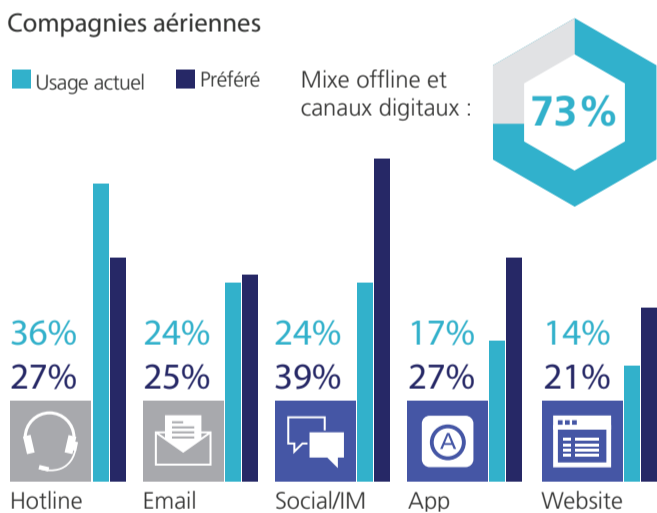
## et les relations clients

Un service client efficace sur plusieurs canaux est récompensé par une fidélité quasi indéfectible... tandis que la médiocrité met les relations en péril.



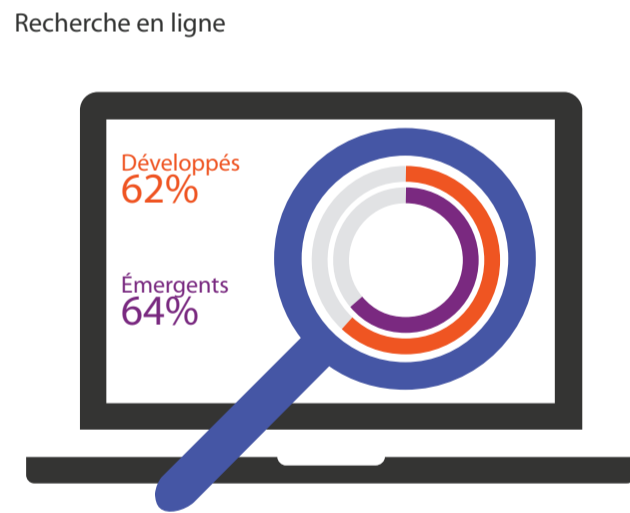
## Nouveaux canaux de services

Les canaux numériques occupent désormais une place stable à côté des canaux plus traditionnels. Et ils sont voués à affirmer encore leur domination.



## Décisions en mouvement

Les décisions ne se prennent plus en magasin. Près des deux tiers des recherches de produits se font aujourd'hui en ligne.



## La mobilité favorise l'e-commerce



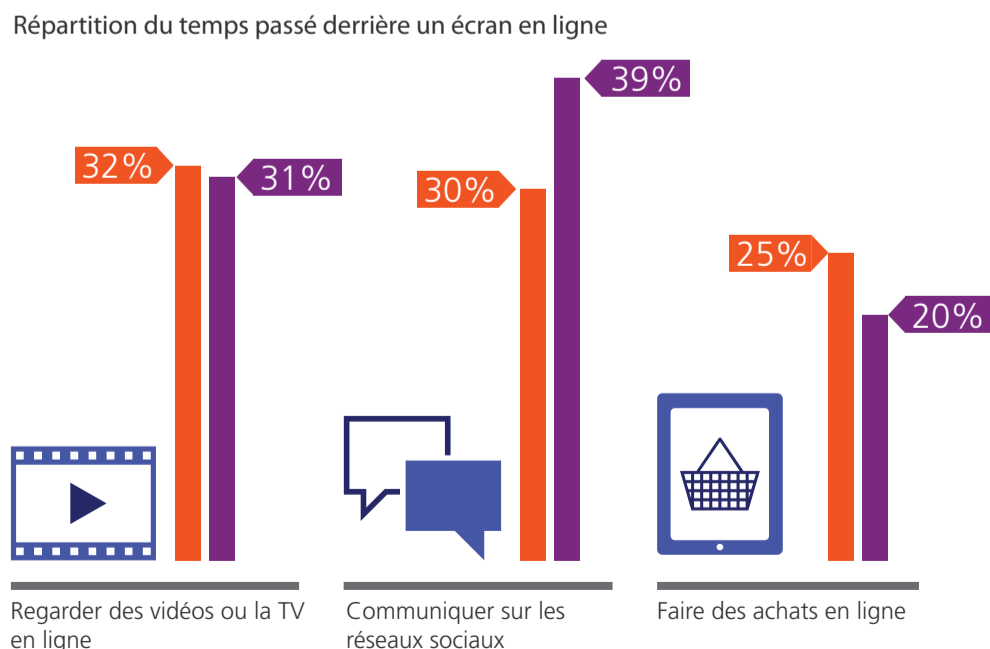
Une belle opportunité pour cibler les acheteurs en amont, avant la prise de décision.

## Intégrer les réseaux sociaux

Developed markets (orange)  
Emerging markets (violet)

Les réseaux sociaux éclipsent tous les autres médias sur les marchés émergents en ce qui concerne le temps passé en ligne.

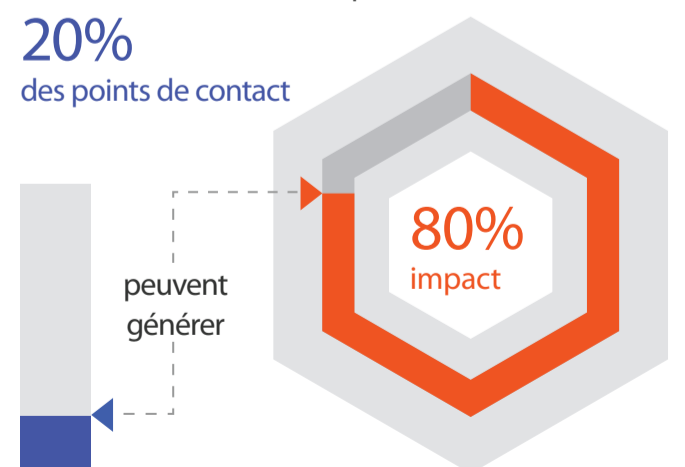
Pour créer de l'engagement avec les consommateurs, vous devez placer les réseaux sociaux au centre de votre stratégie.



## Bien faire les choses

Nos recherches montrent que :

20% des points de contact



Identifier 1 parmi les 4 points de contact et se concentrer sur celui-ci ; voici la clé pour se développer dans le monde connecté.