

# BMC révèle l'infidélité chronique des consommateurs européens

BMC Software vient de publier le '*BMC Churn Index*' qui mesure le degré d'infidélité des consommateurs européens et identifie les raisons qui les poussent à changer de fournisseurs.

Ce nouveau baromètre démontre que les européens sont facilement enclins à changer de fournisseurs de services (banques, assurances, opérateurs de téléphonie mobile ou fixe, Internet?) :

- 60 % des 12 000 personnes interrogées en Europe ont changé d'au moins un fournisseur, au cours des 6 derniers mois ;
- En France, 96 % des personnes interrogées ont au moins changé une fois de fournisseur dans le passé (97 % en moyenne pour l'Europe, 95 % pour la Belgique et 99 % pour l'Allemagne).

BMC Software estime à 3,9 milliards d'euros les pertes annuelles dues à l'incapacité des entreprises à fidéliser leurs clients.

## **Infidèles par déception et lassitude**

L'enquête montre que les consommateurs sont infidèles lorsqu'ils ont le sentiment d'être moins bien traités que de nouveaux clients et lorsque leur fournisseur ne sait pas gérer correctement leurs problèmes.

Les cinq principales raisons invoquées pour changer de prestataire sont les suivantes :

- 1 : Le fournisseur ne récompense pas la fidélité : 43 % (absence de bonus lors d'un renouvellement de contrat ?) ;
- 2 : Les nouveaux clients sont mieux traités que les clients fidèles : 39 % (promotions et remises offerts aux nouveaux clients sans que les anciens puissent en bénéficier) ;
- 3 : Les centres d'appels ignorent l'historique des problèmes : 29 % ;
- 4 : Le client n'est pas informé du suivi de son problème : 28 % ;
- 5 : De multiples interlocuteurs interviennent pour traiter un problème (discontinuité de traitement) : 26 %.

Les consommateurs français réclament en particulier une meilleure continuité lors du traitement de leurs problèmes (55 %) et de bénéficier des mêmes avantages que les nouveaux clients de leurs fournisseurs (58 %).