

Covid-19 : les décideurs IT face aux démarches commerciales

La crise Covid-19 touche les décideurs à la fois professionnellement et personnellement. Aussi tendent-ils à avoir une double lecture des communications qui leur sont adressées.

ScoreFact [fait passer ce message](#) aux éditeurs et aux intégrateurs, dont il accompagne la relation client. Et les enjoint à réévaluer leur discours pour « éviter un risque d'image persistant ».

Dans l'absolu, les décideurs IT [se montrent plus disponibles](#). En taux cas à l'aune de leur taux de réponse dit « spontané ». C'est-à-dire, dans le référentiel de ScoreFact, sous 5 jours ouvrés, sans relance.

Calculé fin mars sur un échantillon de 4 200 clients finaux, ce taux a atteint 41 %, contre 22 % un an plus tôt. D'une année sur l'autre, les ouvertures de mails ont également progressé (+ 32 %).



La disponibilité des décideurs se confirme avec un sous-échantillon de 285 clients. Plus des deux tiers (67 %) répondent par l'affirmative quand on leur demande s'ils ont le temps de contribuer à des démarches jugées constructives.

La gratuité avec modération

Une bonne partie de ce même sous-échantillon se montre toutefois suspicieuse vis-à-vis des communications commerciales et marketing actuelles. 54 % des clients affirment avoir vu ou reçu au moins une sollicitation déplacée (71 % de ces sollicitations émanant de LinkedIn).

Dans ce contexte, ScoreFact recommande aux fournisseurs de lancer des initiatives « positives » axées sur la satisfaction client et l'amélioration collaborative des produits.

Attention, par ailleurs, d'adapter l'offre à la situation. En l'occurrence, à l'instabilité des chaînes de prise de décision, à des budgets limités, à une absence de volonté d'engagement à long terme, etc.

Si 68 % des clients la perçoivent négativement, la gratuité peut être un plus. À condition de répondre à un besoin immédiat et concret. La durée « idéale » des offres semble se situer entre 6 et 12 mois.

Up- et *cross-selling* ne sont pas non plus à exclure, à travers des offres packagées et forfaitaires. Notamment de formation ou encore d'intégration de la GED.