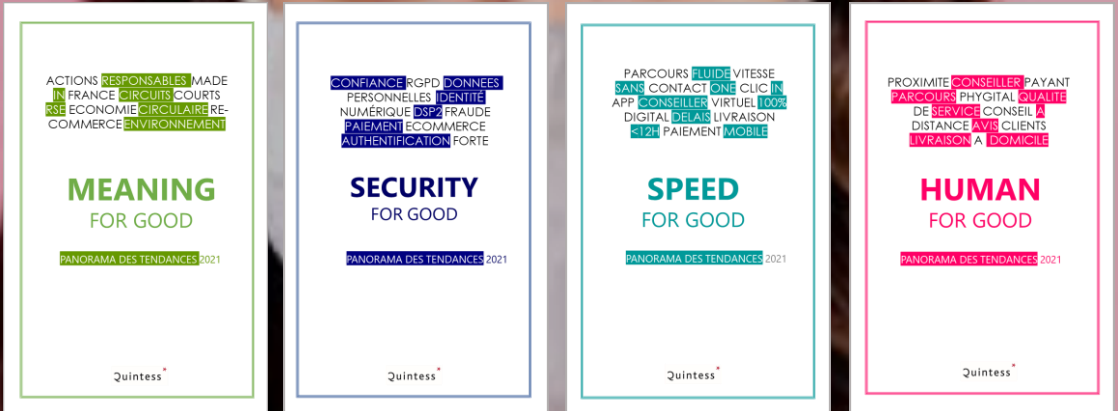


# LE DOUBLE EFFET COVID !

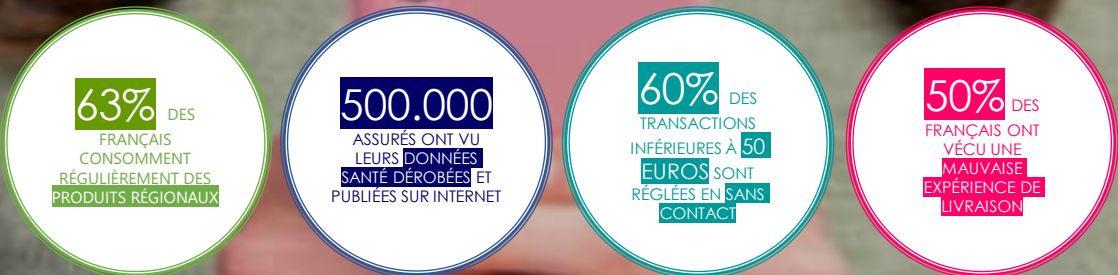
UN ACCÉLÉRATEUR DES TENDANCES DÉJÀ OBSERVÉES AVANT LA PANDÉMIE !

CETTE PÉRIODE TOURMENTÉE DE PANDÉMIE EST UN FORMIDABLE ACCÉLÉRATEUR À LA FOIS DE LA TRANSFORMATION DES COMPORTEMENTS ET DES USAGES DES FRANÇAIS, MAIS AUSSI DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES MARQUES, TOUS SECTEURS CONFONDUS.



EN 2021, LE CONSOMMATEUR, DANS SES PARCOURS D'ACHAT OU D'USAGE DES PRODUITS ET SERVICES, A BESOIN DE PLUS DE :

- **SÉCURITÉ / CONFIANCE** : FRAUDE TRANSACTION, USURPATION DONNÉES PERSONNELLES, MOTS DE PASSE, INTRUSIVITÉ...
- **RELATIONS HUMAINES** : PARCOURS PHYGITAL, QUALITÉ DE SERVICE, CONSEIL À DISTANCE ET EN PROXIMITÉ, AVIS CLIENTS,...
- **SENS / RESPONSABILITÉ** : ACTIONS RESPONSABLES, CYCLES COURTS ET MADE-IN-FRANCE, ÉCONOMIE CIRCULAIRE, RECONDITIONNEMENT...
- **FLUIDITÉ / RAPIDITÉ** : PARCOURS 100% DIGITAUX, CONSEILLERS VIRTUELS, PAIEMENT IN APP OU SANS CONTACT, DÉLAIS DE LIVRAISON ET DE REPRISE DE PRODUITS,...



TANDIS QUE LE RÉGULATEUR ET LES MARQUES DOIVENT PROPOSER ET GARANTIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT OPTIMALE, INNOVANTE ET MAÎTRISÉE :

- **PARCOURS SOUSCRIPTION ET USAGE 100% DIGITAL**, « MOBILE », OMNISCANAL ET SANS RUPTURE
- **QUALITÉ DE SERVICE** VIA LA BONNE COMBINAISON DE RELATION CLIENT « HUMAINE » ET « DIGITALE »
- **GESTION DES CONSENTEMENTS ÉCLAIRÉS** ET DROIT À L'OUBLI.
- **SÉCURISATION DES PAIEMENTS** ET DES DONNÉES PERSONNELLES

QUINTESS ACCOMPAGNE DEPUIS PLUS DE 20 ANS LES ENTREPRISES DANS LEUR TRANSFORMATION MARKETING ET COMMERCIALE POUR CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LEURS CLIENTS EN LEUR PROPOSANT DES PARCOURS ET DES EXPÉRIENCES UNIQUES.

NOUS SOMMES HEUREUX DE PARTAGER AVEC VOUS NOTRE 3ÈME PANORAMA DES TENDANCES, QUI PRÉSENTE NOTRE SÉLECTION DES INNOVATIONS ET DES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE CETTE ANNÉE SI PARTICULIÈRE !



#Tous AntiCovid

Quintess