

# Cross Canal : enjeu de la relation client

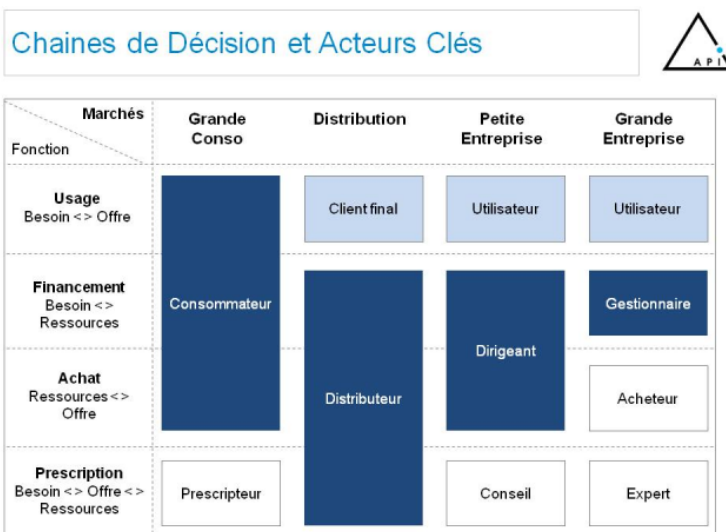
Internet a bouleversé les pratiques des clients : accès à plus de fournisseurs et à des produits ou des services inconnus, comparaisons des offres souvent focalisées sur les prix. La relation client se complexifie avec des parcours clients diversifiés :

- décision d'achat
- satisfaction à l'usage
- recommandation de/vers son réseau social.

L'enjeu du Cross Canal est de valoriser la capacité de l'entreprise à accompagner ces parcours quelque soit le vecteur utilisé.

## Objectifs

- Pénétrer de nouveaux canaux de distribution sans mettre en péril les canaux historiques
- Gérer la présence dans tous les canaux significatifs utilisés par les clients finaux
- Assurer la fidélisation du distributeur et la rentabilité commune des efforts



## Recommandations API

- Ne négligez aucun canal de distribution
- Ne vous cantonnez pas à (ou ne vous interdisez pas) la vente en direct
- Mesurez les risques d'un déséquilibre dans le mix de votre distribution/marché
- Gardez des marges de manœuvre et équilibrez l'interdépendance avec vos distributeurs