

CHANGER

(Probabilité de changer)

Expériences pour lesquelles les consommateurs pensent que changer de fournisseur vaut la peine, MAIS PAS s'il faut payer plus

Exemples fondés sur les résultats du sondage

Biens et services de consommation : Outils d'essai virtuels et services consultatifs en ligne pour le choix de produits

Services bancaires : Rendez-vous en ligne pour les services consultatifs et options élargies de services en ligne

REMODELER

Expériences pour lesquelles les consommateurs pensent que changer de fournisseur vaut la peine, MÊME s'il faut payer plus

Exemples fondés sur les résultats du sondage

Voyages : Concessions quant à la possibilité de reporter le remboursement des voyages ou de changer une réservation sans encourir de pénalité

Biens et services de consommation : Possibilité d'amener à l'avant-plan les produits et les services locaux pour aider les petites entreprises

Services bancaires : Concessions quant à la possibilité de suspendre temporairement le remboursement de prêts ou les pénalités de retard de paiement causées par les difficultés des consommateurs

RÉINVENTER

NON

(Probabilité de ne pas payer)

Expériences pour lesquelles les consommateurs pensent que changer de fournisseur OU payer plus ne vaut pas la peine

Exemples fondés sur les résultats du sondage

Assurance IARD : Utilisation de drones ou de technologies satellites lors des inspections pour accélérer le processus de traitement des demandes

Services bancaires : Maintien d'un environnement propre dans les succursales

REPENSER

PAYER

(Probabilité de payer)

Expériences pour lesquelles les consommateurs pensent que payer vaut la peine, MAIS PAS s'il faut changer de fournisseur

Exemples fondés sur les résultats du sondage

Secteur automobile : Possibilité de faire appel à un service de livraison plutôt que d'aller récupérer son nouveau véhicule

Assurance IARD : Promotion des produits favorisant le développement durable

RÉAJUSTER

RESTER

(Probabilité de rester)