

A woman with voluminous curly brown hair is smiling and looking off to the side. She is wearing a light beige zip-up jacket over a white tank top and blue jeans. She holds a white smartphone in her right hand. The background shows a blurred outdoor setting with green trees and a white car. A large blue abstract shape is on the right side of the image.

Together for better connections

wengage

Créez **une expérience client inégalée** dans la mobilité électrique

Le secteur de l'e-mobilité en Europe connaît une **transformation** sans précédent, qui touche de plus en plus les entreprises et les consommateurs. Alors que dans le passé, l'accent était mis principalement sur les véhicules électriques (VE), les opérateurs de points de charge (OPC) et les fournisseurs de services de mobilité (MSP), le marché s'étend désormais à un écosystème complet de solutions de mobilité durable, telles que les vélos électriques, les scooters électriques et d'autres formes de micromobilité.

Cette évolution du marché exige de l'**innovation** mais aussi **des solutions de service efficaces et centrées sur le client**. Dans un environnement hautement concurrentiel, le véritable défi ne réside plus uniquement dans la conception des produits innovants, mais aussi d'offrir une expérience client exceptionnelle qui dépasse les attentes des consommateurs.

Mais **comment se différencier** en tant qu'organisation d'e-mobilité en termes d'expérience client ? Sur la base de tendances et de recherches, vous découvrirez les principes fondamentaux de la création d'une expérience client inégalée dans le domaine de l'e-mobilité.

À qui s'adresse ce livre blanc ?

Opérateur de points de charge

Améliorez la fiabilité et l'accessibilité de votre réseau de recharge.

Fabricant de chargeurs

Transformez votre offre de produits en solutions de services.

Fournisseur CPMS

Améliorez la commodité de la recharge des VE pour les utilisateurs.

eMSP

Renforcez la valeur à long terme des relations clients.

Véhicule OEM

Alignez vos services VE sur l'engagement de votre marque en matière de qualité et d'innovation.

Fournisseur d'énergie

Explorez les possibilités de ventes et de services à valeur ajoutée.

Fournisseur de micromobilité

Améliorez votre service client pour les vélos, scooters et trottinettes électriques, ...

Fournisseur de stationnement intelligent

Offrez des services qui vont au-delà des places de stationnement.

L'essor de la mobilité électrique

Véhicules électriques

Au cours des dernières années, la popularité des véhicules électriques a connu une croissance spectaculaire. Cette dynamique est soutenue par plusieurs facteurs clés : des mesures gouvernementales favorisant le développement durable, des investissements massifs dans les infrastructures de recharge, ainsi qu'une prise de conscience environnementale croissante chez les consommateurs.

Nous constatons en plus **une évolution vers diverses solutions d'e-mobilité** qui répondent aux besoins urbains des consommateurs.

1/4

100% électrique

Augmentation des ventes de VE

L'année dernière, le marché des VE en Europe a atteint un taux de pénétration de 27 %, cela signifie que plus d'une voiture vendue sur quatre était 100% électrique*. Cette croissance est soutenue par les nouveaux objectifs en matière d'émissions de CO2 et par la disponibilité de modèles plus abordables.



L'essor de la mobilité électrique

Vélos, scooters et trottinettes électriques

La demande de **vélos, scooters et trottinettes électriques** a connu une croissance remarquable, en partie portée notamment par les plans de mobilité urbaine qui visent à réduire la circulation automobile et encouragent le vélo et la micromobilité.

Ces types de micromobilité électrique jouent un rôle clé en offrant une **solution rapide, efficace et respectueuse de l'environnement** pour les déplacements de courte distance.

3,63%

Croissance annuelle

Popularité des vélos électriques

La croissance du marché des vélos électriques en Europe estimée à 18,31 milliards d'euros à la fin de 2025, avec un taux de croissance annuel prévu de 3,63% entre 2025 et 2029. * Cette progression est portée par une demande croissante pour des alternatives de transport respectueuses de l'environnement ainsi que par les initiatives gouvernementales.



L'essor de la mobilité électrique

Infrastructure de recharge

Les opérateurs de points de charge (OPC) jouent un rôle central dans le déploiement de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques. Si leurs responsabilités restent fondamentales, les attentes des utilisateurs évoluent rapidement : la demande pour des solutions de recharge plus rapides, plus accessibles et pleinement **interopérables** ne cesse de croître.

1mio

Stations de
recharge

Points de recharge

Le nombre de points de recharge augmente considérablement en Europe. D'ici fin 2025, l'objectif est d'atteindre un million de bornes de recharge publiques et dix millions de véhicules électriques en circulation.*Ce développement de l'infrastructure est essentiel pour répondre à la demande croissante et réduire l'anxiété des conducteurs liée à l'autonomie des véhicules.



L'essor de la mobilité électrique

Facilités de stationnement

Avec le développement de la mobilité électrique, les parkings doivent s'adapter aux besoins de recharge des véhicules électriques. **Les solutions de stationnement intelligentes** intégrant des bornes de recharge deviennent incontournables, car elles permettent une utilisation optimisée.

Les parkings ne se limitent plus à offrir un simple espace de stationnement. D'où l'importance de garantir un soutien technique efficace, tant pour les infrastructures que pour les utilisateurs.

1/5

Solutions de stationnement intelligentes

Pour les bâtiments disposant de plus de cinq places de stationnement, la réglementation impose l'installation d'au moins une borne de recharge pour véhicules électriques pour cinq emplacements. Alternativement, 50 % des places doivent être équipées d'un précâblage (conduits pour câbles électriques) afin de faciliter l'installation future de bornes de recharge.



Les défis de la mobilité électrique

Bien que l'adoption de la mobilité électrique s'accélère, elle s'accompagne également de défis importants.

Une assistance dénuée d'empathie

Les clients et les utilisateurs de l'e-mobilité attendent plus qu'un simple service d'assistance technique - ils veulent être entendus.

💡 *En combinant expertise technique et empathie, vous pouvez aider efficacement les utilisateurs en cas d'urgence ou de première utilisation, en veillant à ce que l'e-mobilité devienne transparente.*

Mauvais service et mauvais entretien

Les clients attendent un service rapide et compétent. La complexité technologique des véhicules électriques nécessite une assistance technique spécialisée.

💡 *La disponibilité 24/ 7 des professionnels du service technique à la clientèle est cruciale pour soutenir à la fois les utilisateurs finaux et les techniciens sur le terrain.*

Infrastructures indisponibles ou non fonctionnelles

L'absence de stations de recharge fiables ou les longs délais d'attente peuvent entraîner la frustration des clients et une expérience négative de la marque.

💡 *Il est important de communiquer de manière proactive sur les pannes éventuelles ou de rediriger les utilisateurs vers les stations de recharge disponibles.*

Expérience client et utilisateur médiocre

Les utilisateurs doivent être satisfaits non seulement au moment de l'achat, mais aussi par le biais d'un service et d'une assistance continus.

💡 *Le service clients doit comprendre les besoins de vos clients et gérer efficacement leurs attentes, afin de garantir une expérience sans faille.*

Comment la mobilité électrique peut-elle relever ces défis ?

Une approche centrée sur le client

WEengage propose des solutions de contact client sur mesure qui aident les entreprises d'e-mobilité à améliorer leur service client et leur expérience globale.



1

Une équipe spécialisée dans l'e-mobilité

WEengage a créé une équipe de professionnels du service client hautement qualifiés, dédiée exclusivement à l'e-mobilité, appelée E-Drive Assistance.

Ces experts possèdent une connaissance approfondie de l'industrie de l'e-mobilité. Formés par notre propre académie et perfectionnés par des formations spécifiques aux clients, ils apportent une expertise inégalée à chaque interaction.

Grâce à un mélange de connaissances techniques et d'empathie, ils guident les utilisateurs de l'e-mobilité à chaque étape de leur voyage. Qu'il s'agisse de soutenir les stations de recharge pour VE, les services de vélos électriques ou les plateformes de mobilité partagée, nous veillons à ce que les clients bénéficient d'une assistance rapide, professionnelle et personnalisée à chaque étape.



2

Support omnicanal 24/7

WEngage fournit un support client 24/7 qui s'adapte à la fois aux besoins continus et aux périodes de forte demande, garantissant que vos clients sont toujours soutenus.

Notre approche omnicanale couvre l'assistance téléphonique, la messagerie instantanée et différée, le courrier électronique et les médias sociaux, ce qui nous permet d'être accessibles où que se trouvent vos clients. Que ce soit la nuit, les week-ends ou les jours fériés, nous fournissons un service cohérent, professionnel et réactif.

Avec WEngage, vos clients recevront le bon support par le bon canal au bon moment, assurant une communication sans faille et une expérience supérieure 365 jours par an.



3

Une plus grande satisfaction client

WEEngage fournit des services sur mesure conçus spécifiquement pour les utilisateurs de la mobilité électrique, répondant à tous les besoins tout au long du cycle de vie client - de l'assistance initiale et des services techniques aux campagnes de fidélisation et de rétention. Chaque interaction client est traitée avec soin, professionnalisme et le sourire, garantissant une expérience positive à chaque point de contact.

Nous analysons en permanence ces interactions et actualisons régulièrement la formation de notre équipe afin de maintenir les normes de service les plus élevées. En outre, nous fournissons des rapports de performance précieux et transparents, ce qui vous permet d'avoir l'esprit tranquille et de suivre l'efficacité de nos efforts.

4

Technologie avancée

WEengage s'appuie sur les dernières technologies de contact et les systèmes alimentés par l'IA pour optimiser la communication entre les entreprises et leurs clients.

Nos outils intelligents de planification des services améliorent l'efficacité des rendez-vous et rationalisent la gestion des flux d'entrée, garantissant aux clients une assistance rapide avec des temps d'attente minimes.

Avec des solutions innovantes pilotées par l'IA telles que [WEemail](#), [WEtranslate](#) et [WEqualify](#), nous améliorons encore les expériences des employés et des clients, en stimulant l'efficacité opérationnelle tout en offrant un soutien transparent et personnalisé à chaque point de contact.

Conclusion

L'industrie de la mobilité électrique n'est plus un marché de niche, mais un pilier essentiel pour l'avenir de la mobilité européenne.

Pour rester compétitives, les entreprises doivent placer **l'expérience client au cœur** de leur stratégie. Cela implique non seulement d'investir dans des produits innovants, mais également dans un service client de qualité et dans des technologies avancées qui optimisent chaque point de contact avec l'utilisateur.

Grâce à des solutions de gestion de la relation client flexibles, des technologies qui renforcent l'efficacité et une approche résolument centrée sur l'utilisateur final, WEngage permet aux entreprises de se démarquer durablement dans un marché en pleine expansion.

Êtes-vous prêt à élever votre stratégie de contact client ?

Contactez-nous



www.wengage.eu



+32 (0)78 48 02 73



info@wengage.eu



WEngage



WEngage est votre partenaire européen dans la création d'expériences client exceptionnelles et authentiques à travers un large éventail de canaux de communication.

Avec plus de 30 ans d'expérience et la combinaison d'un personnel qualifié, d'une technologie puissante pilotée par l'IA et de processus certifiés, nous élevons votre engagement client à un niveau supérieur.

WEngage a des bureaux en Belgique, aux Pays-Bas, au Maroc, en Turquie et au Suriname et offre des services dans plusieurs langues, ce qui nous permet d'optimiser les connexions avec vos clients dans toute l'Europe.

En plus de nos solutions de contact humain, nous avons développé nos **propres services pilotés par l'IA**, qui renforcent les compétences de nos professionnels du service client et créent une expérience client inégalée.

Ainsi, nous nous efforçons constamment d'établir les meilleures relations avec nos employés, nos partenaires et leurs clients finaux, nos fournisseurs et l'ensemble de nos parties prenantes.

C'est pourquoi notre baseline est: **Together for better connections.**

Contactez-nous



www.wengage.eu



+32 (0)78 48 02 73



info@wengage.eu



WEngage



Contenu des partenaires

ContactExpert est un prestataire de services spécialement conçu pour les organisations qui attachent une grande importance à l'interaction clients et qui souhaitent améliorer en permanence cette relation. ContactExpert partage son expertise et son savoir-faire à travers :

Professionnels CX externalisés

Des professionnels expérimentés prennent en charge vos interactions clients directement dans vos locaux.

Avantages d'une collaboration

- Experience & Expertise
- Certitude
- Flexibilité et Contrôle

En savoir plus?
Contactez-nous pour un entretien.

 +32 (0)2 206 08 10

 info@contactexpert.be

contactexpert.be