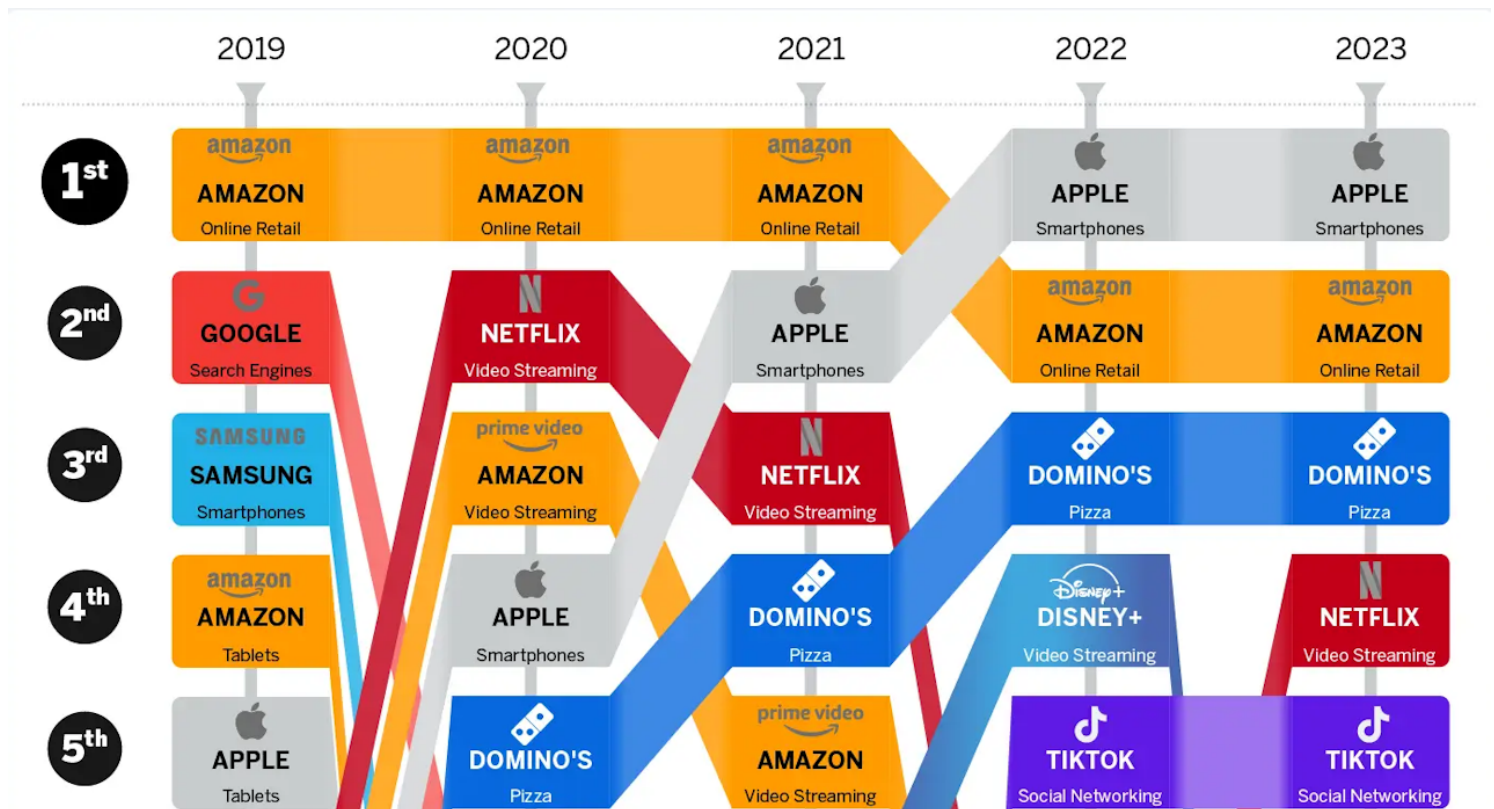


Ces marques technologiques ont les fans les plus fidèles

Nous avons tous certaines préférences en matière de technologie, et un récent sondage révèle où se situent nos allégeances.

Eric Griffith :



Chaque année, l'agence de conseil [Brand Keys](#) publie sa liste annuelle des leaders de la fidélisation de la clientèle, classant les 100 meilleures marques en fonction de la fidélité de leurs clients respectifs.

C'est un rapport intrigant, et c'est aussi un rapport que l'entreprise fait depuis 15 ans. Ainsi, pour ajouter un peu de contexte historique à l'histoire, la société de gestion de l'expérience Qualtrics s'est penchée sur les 25 premières entreprises de la liste des leaders de la fidélisation au cours des cinq dernières années.

Le résultat est une vision unique de l'évolution de la fidélité à la marque au fil du temps.

Bien que certaines choses aient radicalement changé depuis 2019, comme Domino's Pizza qui est passé du numéro 15 au numéro 3, ou l'apparition « du jour au lendemain » de TikTok il y a quelques années, certaines marques restent très cohérentes.

Cette cohérence s'applique à Apple (pour les cellulaires, en particulier) et à Amazon (en tant que détaillant de commerce électronique).

Les deux, ainsi qu'Alphabet / Google, sont les seuls membres des « [cinq effrayants](#) » du monde de la

technologie à figurer dans le top 25 de la liste.

Google est au numéro 17 cette année, passant du numéro 9 en 2022 et d'un sommet de la 2e place en 2019.

Cependant, la plupart des 10 premières marques répertoriées ne sont pas liées à la technologie.

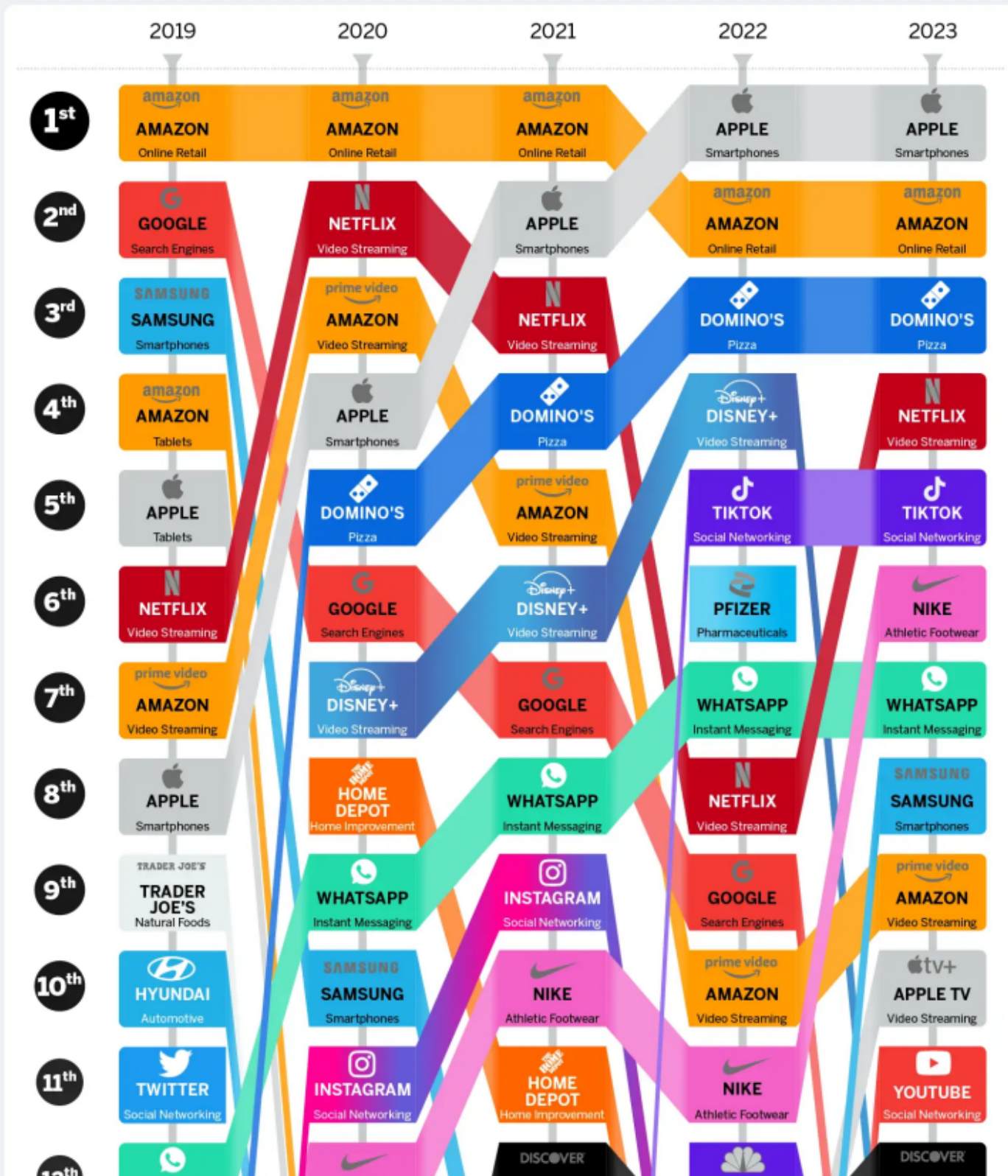
Domino's est délicieux, et Nike est génial, mais chacun est au mieux proche de la technologie.

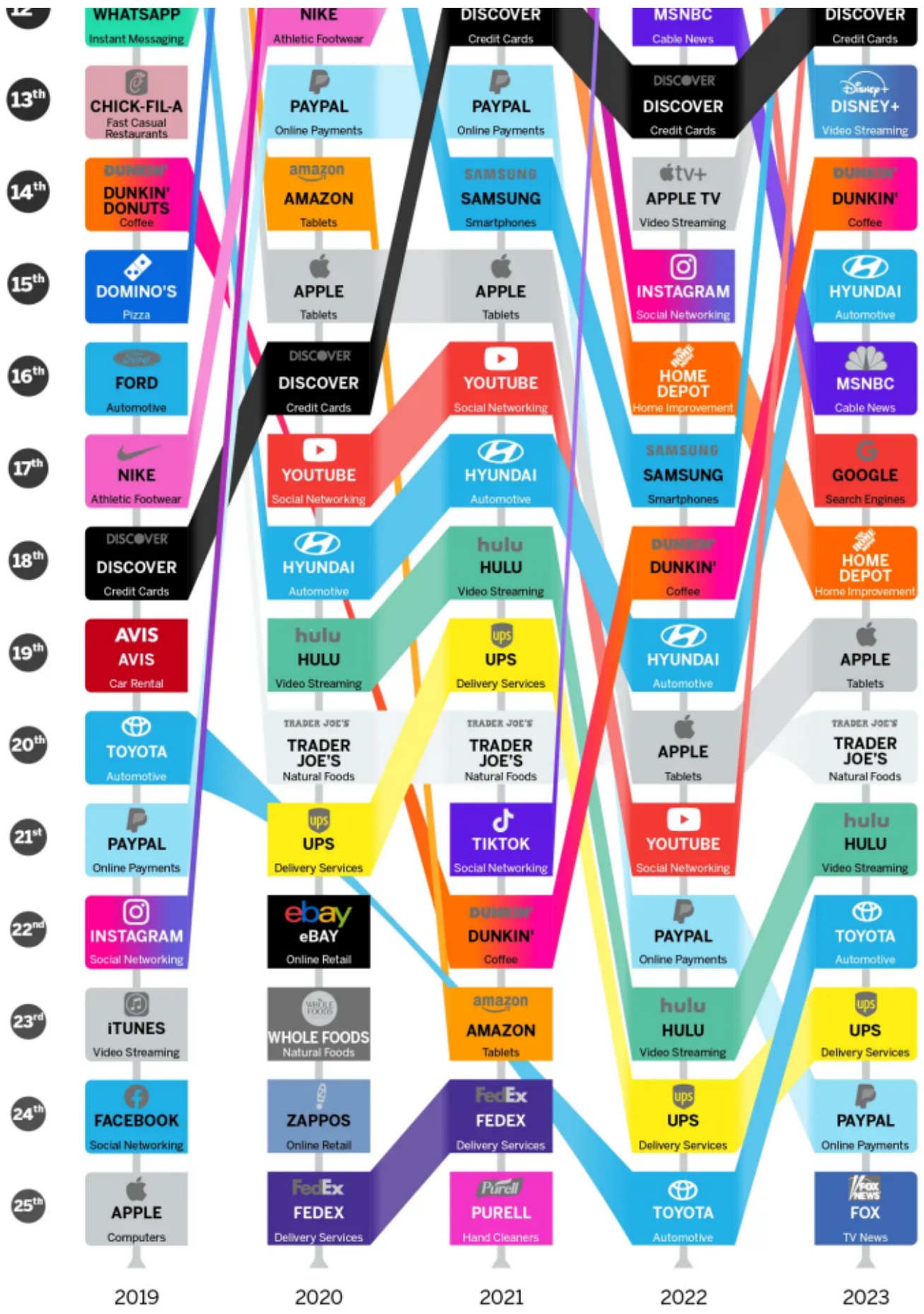
Le reste comprend Netflix (la société, parfois regroupée avec les cinq effrayants sous le surnom *de FAANG+*, est #4), TikTok (à #5), WhatsApp (#7), Samsung (#8) et Amazon (#9).

Le service de streaming Apple TV+ obtient une entrée distincte qui atteint la 10e place.

WHICH BRANDS Have the Most Loyal Customers?

Based on the Top 25 Brand Keys Loyalty Leaders 2019-2023





Source:
<https://brandkeys.com/wp-content/uploads/2020/11/2023-Loyalty-Leaders-Top-100-List.pdf>
<https://brandkeys.com/wp-content/uploads/2020/11/2022-Loyalty-Leaders-Top-100-List.pdf>
<https://brandkeys.com/wp-content/uploads/2020/11/2021-Loyalty-Leaders-Top-100-List.pdf>

(Crédit : Qualtrics)

Ce soi-disant cinq effroyables comprend également Microsoft et Meta/Facebook.

Les deux ont dégringolé dans les rangs de la fidélité à la marque cette année.

Le premier est numéro 39 (en baisse par rapport à la 35e place) et Facebook est tombé à la 58e place (par rapport à la 46e place).

Apple a d'autres entrées dans le top 100.

Pour les tablettes, il se situe au numéro 19.

Pour les ordinateurs, c'est le numéro 33.

Les nouvelles entreprises sur la liste de fidélité à la marque cette année qui pourraient un jour gravir les échelons abondent ; Kia, Delta Airlines, Chevrolet, la NFL, Chick-fil-A et quelques autres figurent pour la première fois dans le top 100.

Les deux seuls directement liés à la technologie sont [Hogwarts Legacy](#) – le jeu vidéo en monde ouvert de Warner Bros Games est apparemment sa propre marque – au numéro 91.

Et bien sûr, l'IA générative [ChatGPT](#) est là, au numéro 49.

Recommandé par nos rédacteurs

Tout en bas du top 100, on trouve également des entreprises technologiques.

Faites semblant d'être surpris lorsque nous vous disons que Tesla est le numéro 99 et Twitter/X est le 92.

Ils sont proches de Lyft au numéro 93, Uber au 86e et T-Mobile (sans fil) au 89e.

La façon dont Brand Keys élabore cette liste de scores de fidélité n'est cependant pas tout à fait claire.

Les classements proviennent de son propre [indice d'engagement de fidélisation de la clientèle](#).

Vous pouvez voir l'affichage complet des données de Qualtrics sur cinq ans ci-dessous ou sur [son site Web](#).

Pour l'aperçu de PCMag sur les marques technologiques les plus fidèles, sur la base des Net Promoter Scores obtenus dans nos évaluations annuelles, lisez [Les meilleures marques technologiques pour 2023](#).

Recherche et mise en page par:

Michel Cloutier

CIVBDL

20231017

"C'est ensemble qu'on avance"