



MIT GONDOLNAK RÓLAD A VÁSÁRLÓID?



Internet Hungary 2017
Szabó Edit
European Marketing Director



A low-angle, upward-looking perspective of several modern skyscrapers with glass facades, creating a sense of height and architectural scale. The buildings are dark, and some windows are illuminated with warm light.

A márkád az, amit
az ügyfeleid
gondolnak rólad és
nem az, amit te
gondolsz
magadról.

- Scott Cook, Intuit

Miért szeretnek az emberek egy márkát?

73%

a barátságos
alkalmazottak
és a jó
kiszolgálás
miatt

55%

a könnyen
elérhető
információ és
támogatás
miatt



Az amerikai ügyfelek
80%-a fizetne többet
egy termékért, ha
azzal kiemelkedő
ügyfél-élmény járna.

(Forrás: White House Office of Consumer Affairs)

91%

a cégeknek tervez vezető lenni a Customer Experience területén, azonban mindössze 37%-uk indított formális CX fejlesztést.

#1

az Ügyfél-élmény (Customer Experience) volt 2014 legnagyobb marketingtechnológiai befektetése, 2015-ben pedig a leginnovatívabb területnek nevezték.

2020

az Ügyfél-élmény lesz a meghatározó márka megkülönböztető az ár és a termék helyett.

Mindössze 1 a 26 elégedetlen
ügyfél közül az, aki reklamál. A
maradék „elhagy”.



70%-a a legjobb ügyfélményt nyújtó
cégeknek felhasználja a vásárlói
visszajelzését

86%

a vásárlóknak fizetne
többet a kiemelkedő
ügyfélélményért.

89%

az ügyfeleknek állítja,
hogy azért váltanak
márkát, mert nem elég
jó az ügyfél-élmény.

70%

a vásárlói döntéseknek
azon múlik, hogy
miképp érzik magukat
a vásárlók az
interakcióink során.



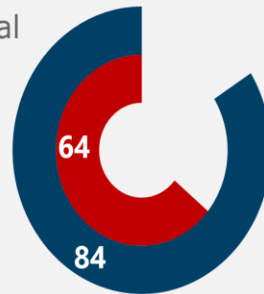
Kell a visszajelzés.
De vajon jó kérdéseket
teszünk fel?

CUSTOMER EXPERIENCE RESEARCH

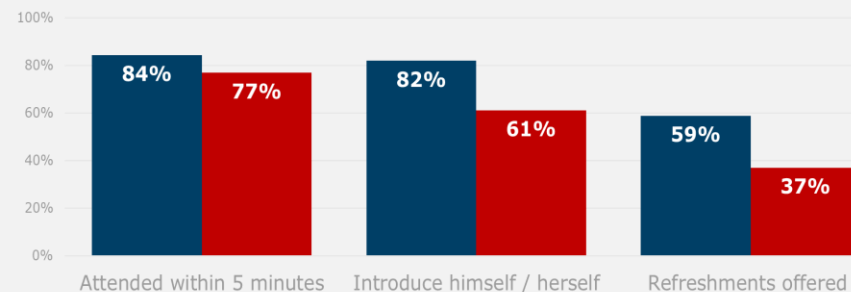
MUTASD A NEVED MEGMONDOM KI VAGY

Kimutatás a Névtáblát
viselő/ és nem viselő
alkalmazottak
viselkedéséből

Sectional
score



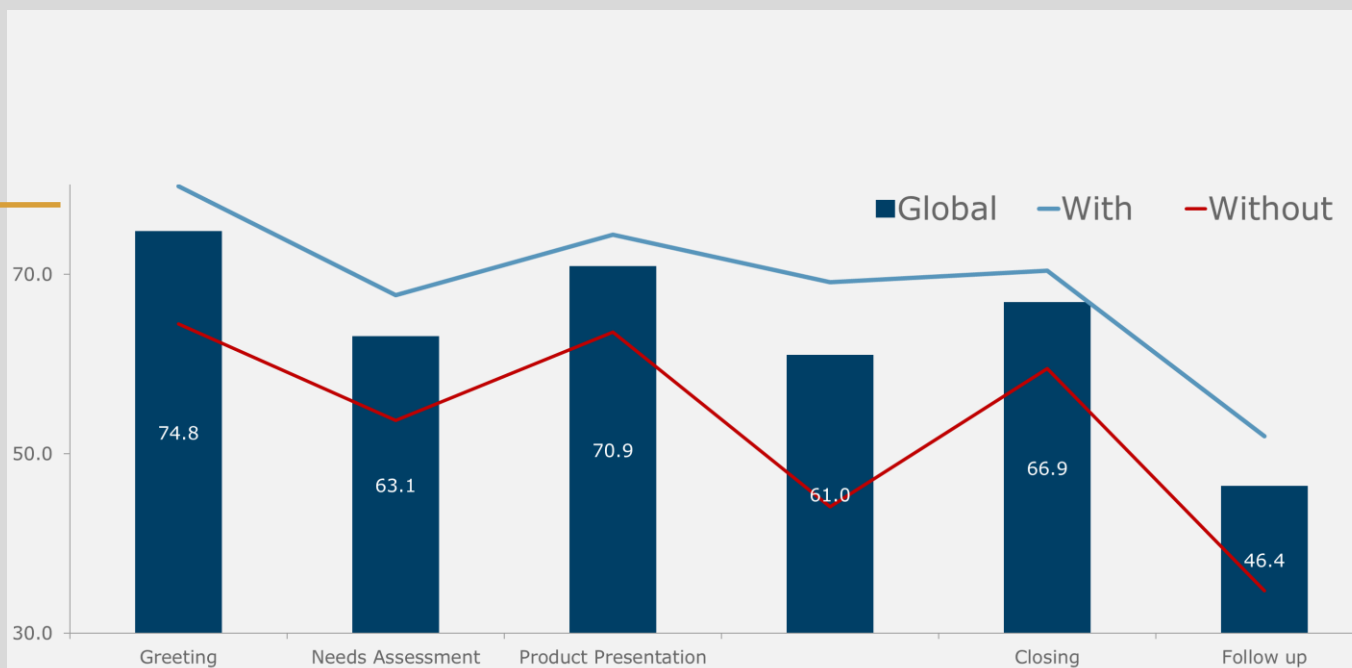
Without badge
With badge



Country	% wearing badge
Russia	91%
Poland	70%
Slovakia	64%
Germany	59%
Hungary	56%
Finland	49%
Czech Republic	46%
Portugal	40%
United Kingdom	38%
Spain	38%
Sweden	36%
Denmark	36%
Switzerland	36%
Belgium	27%
France	26%
Austria	26%
Italy	25%
Netherlands	22%

A LEKÖVETHETŐSÉG EREJE

Időpont foglalásra és
anélkül érkezett vevők
kezelése.

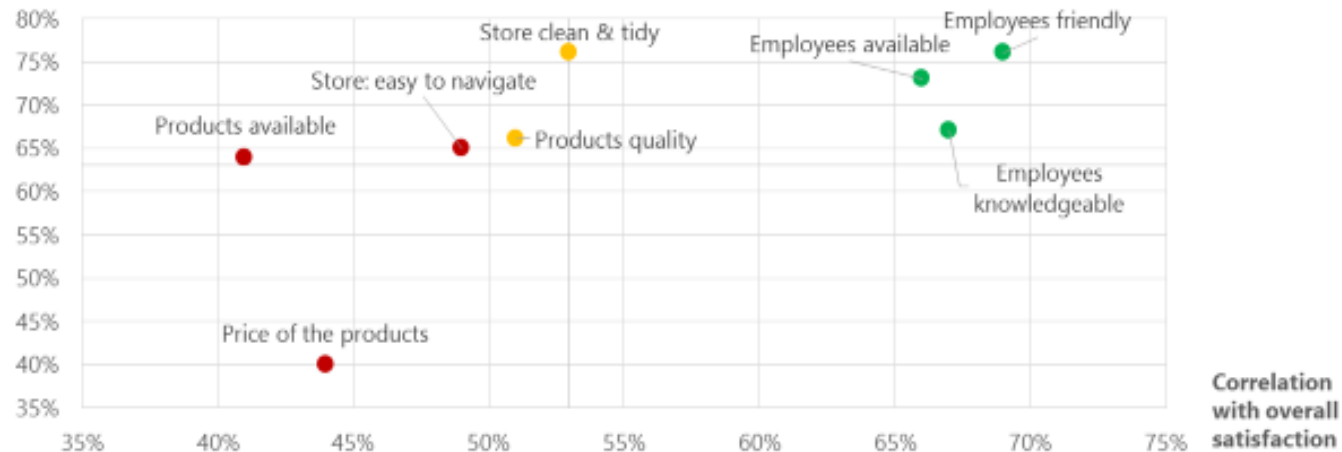


INDÍTS VÁLTOZÁST ADAT ALAPON

Az ügyfél-elégedettség
tényezői

Customer satisfaction

% Very satisfied per question



Employees are both well performing (65%+ of very satisfied) & very impactful on the client's overall satisfaction (correlation > 0,65). On the over side, **products price** are the 2nd least positively impactful item of the shopper's journey and the worst performer with only 40% very satisfied customers.

26

Correlation
with overall
satisfaction



2018-ra a cégek több
mint 50%-a fog ügyfél-
élményt fejlesztő
innovációkba fektetni.

Forrás: Gartner riport

**Ha érdekelnek a jó kérdések
beszélgessünk**
