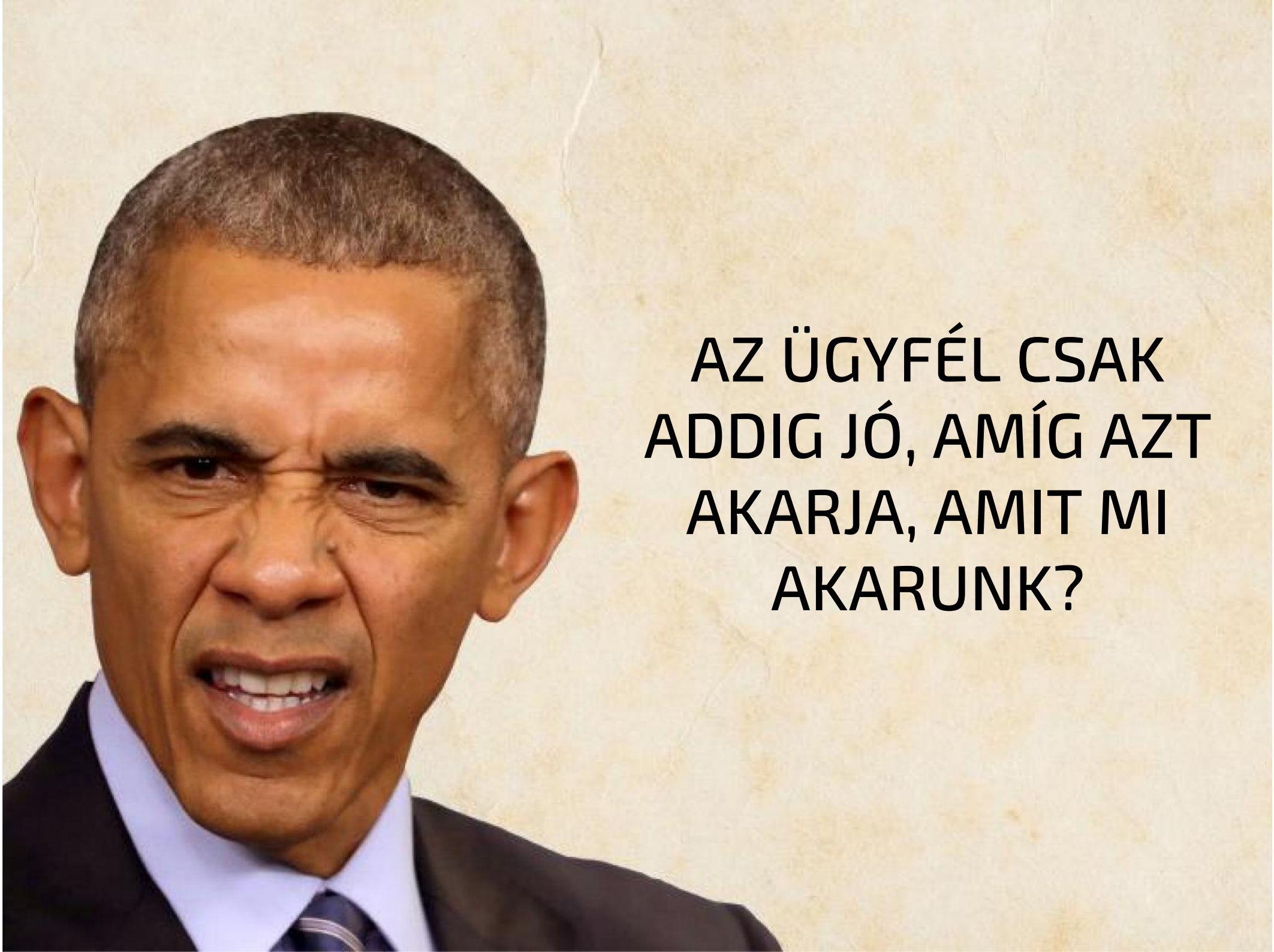
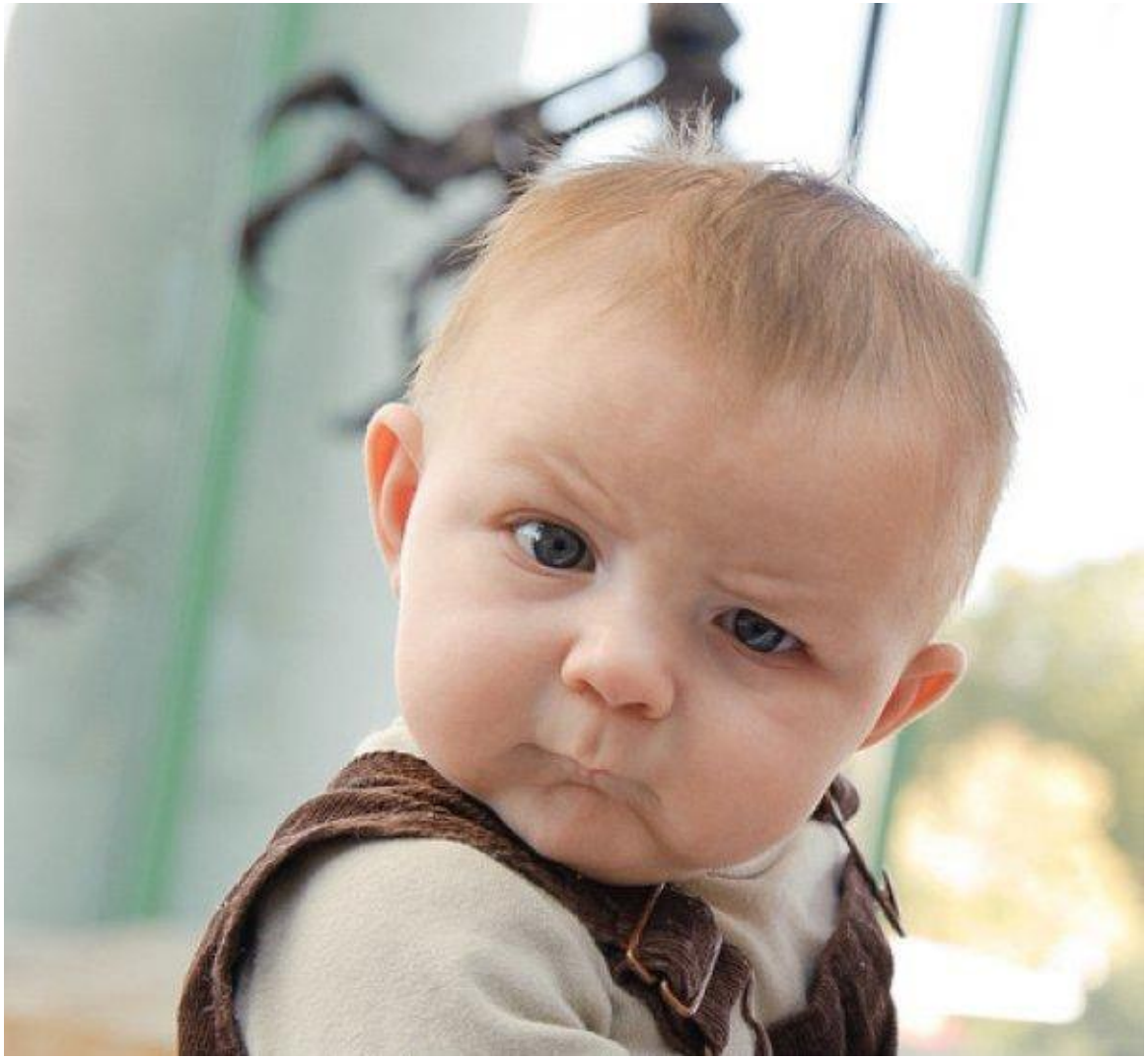

AZ ÜGYFÉL CSAK
ADDIG JÓ, AMÍG AZT
AKARJA, AMIT MI
AKARUNK?


Emirates
DUBAI

Takács Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY

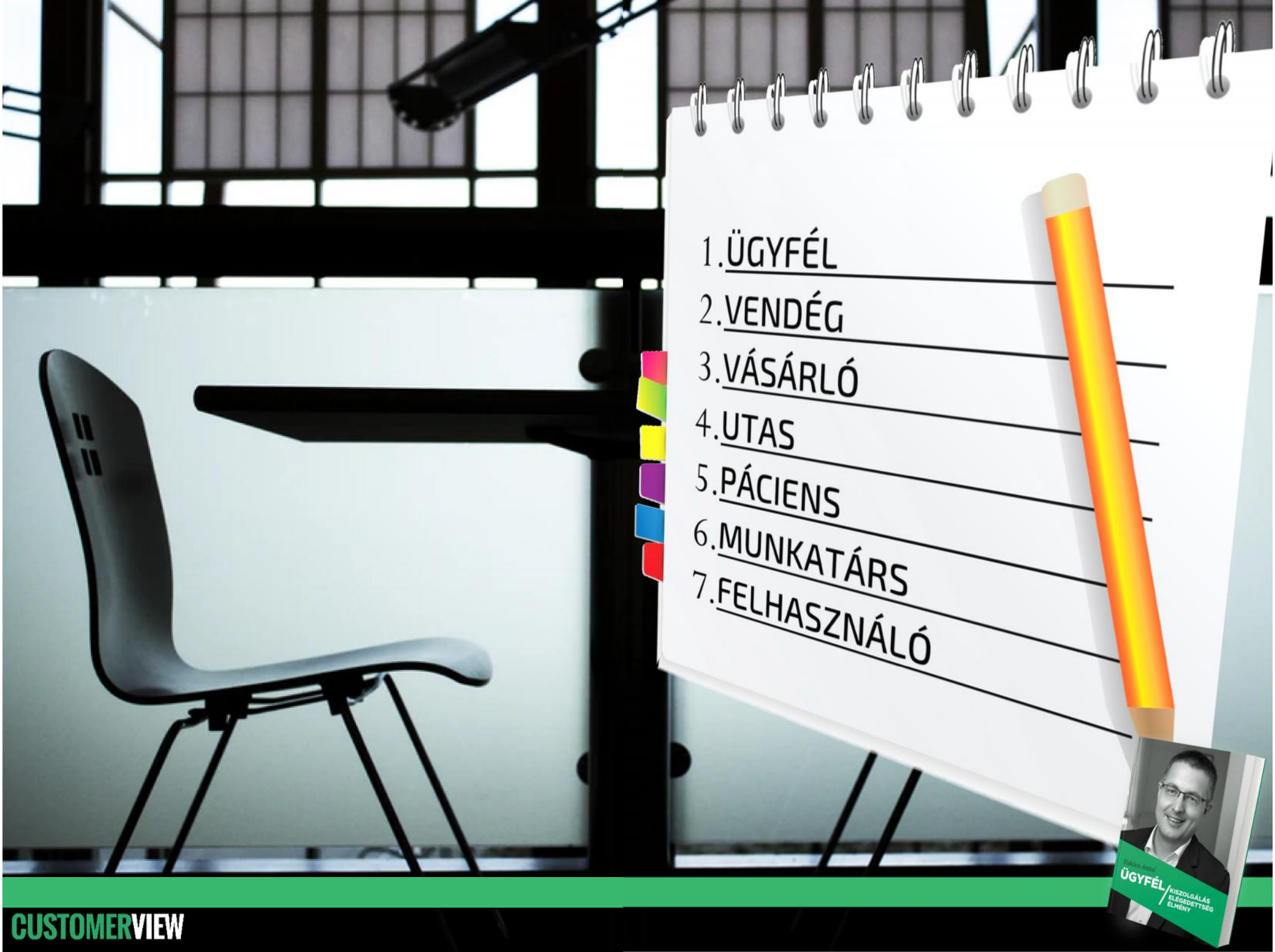
HÁÁÁT.... EZ MEG MI VOLT?

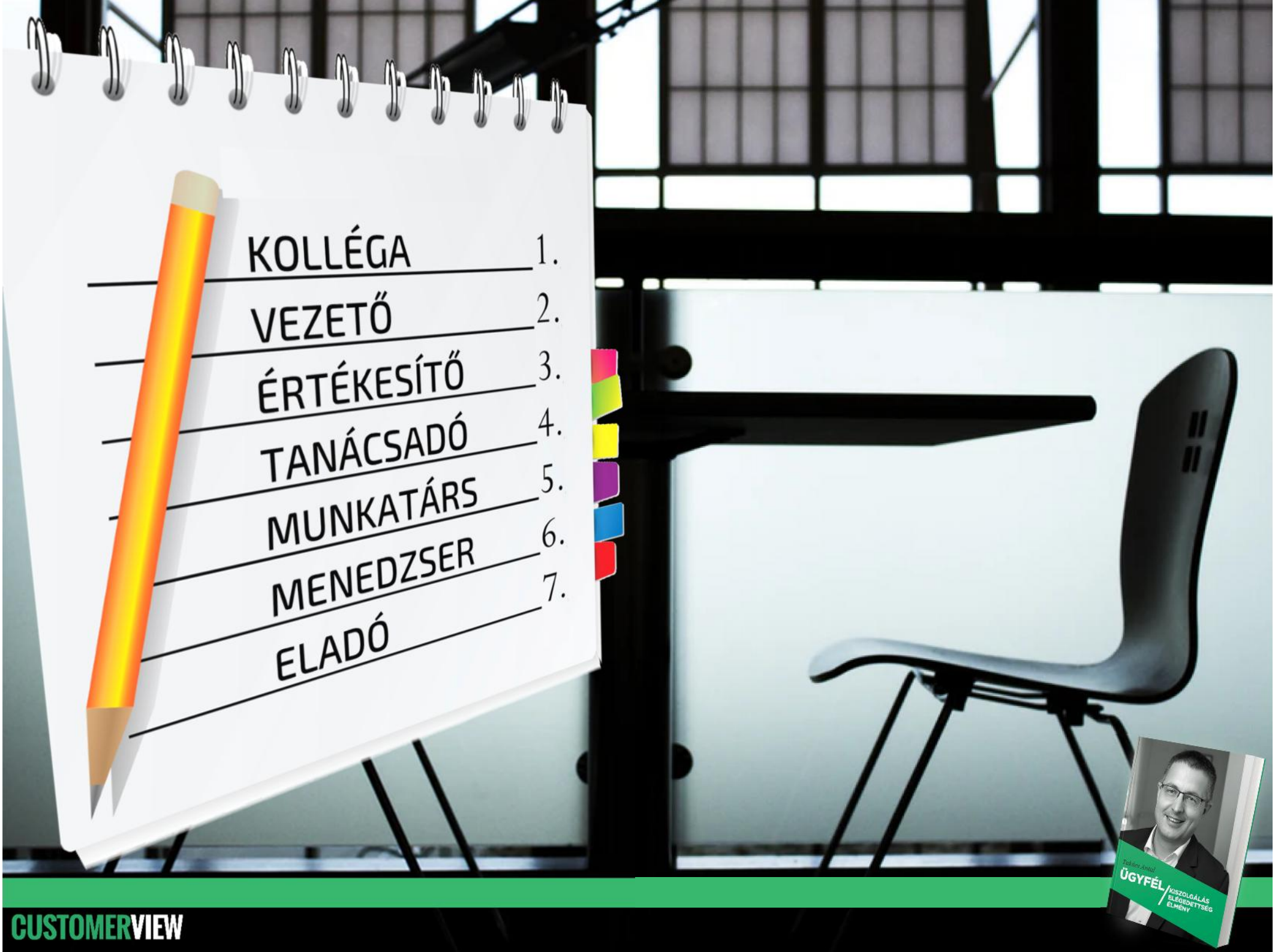






CUSTOMERVIEW


1. ÜGYFÉL
2. VENDÉG
3. VÁSÁRLÓ
4. UTAS
5. PÁCIENS
6. MUNKATÁRS
7. FELHASZNÁLÓ
Tiderácz Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY

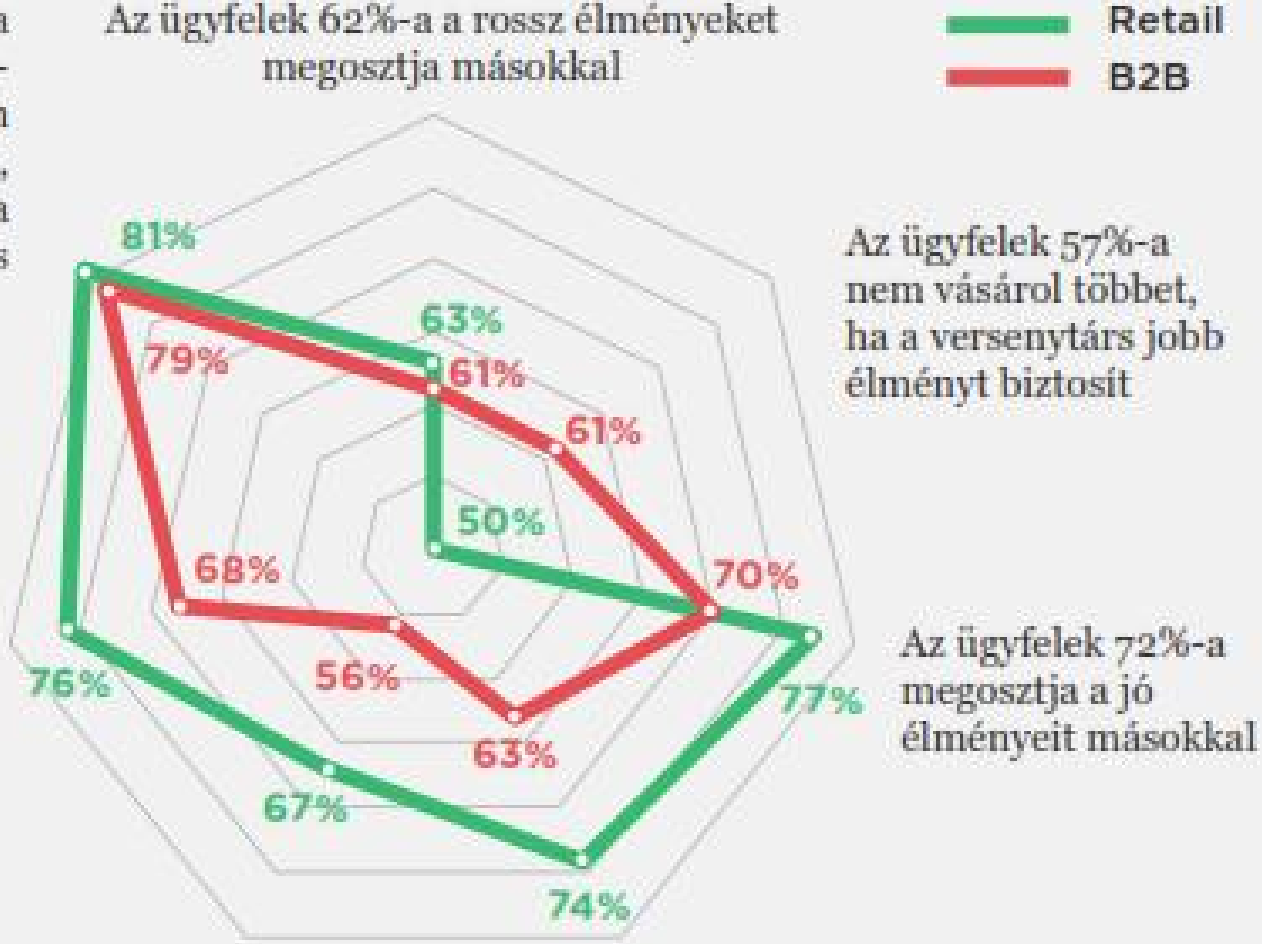

KOLLÉGA 1.
VEZETŐ 2.
ÉRTÉKESÍTŐ 3.
TANÁCSADÓ 4.
MUNKATÁRS 5.
MENEDZSER 6.
ELADÓ 7.
Tóthné Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY

MI VAN A FEJÉBEN?



Az ügyfelek 80%-a szerint az ügyfélélmény ugyanolyan fontos a sikerhez, mint a termék és a szolgáltatás

Az ügyfelek 62%-a a rossz élményeket megosztja másokkal



Az ügyfelek 57%-a nem vásárol többet, ha a versenytárs jobb élményt biztosít

Az ügyfelek 70%-a szerint az üzleti sikerek megőrzéséhez elsődlegesek az olyan ügyfélszolgálati munkatársak, akik tudatában vannak az interakcióik fontosságának

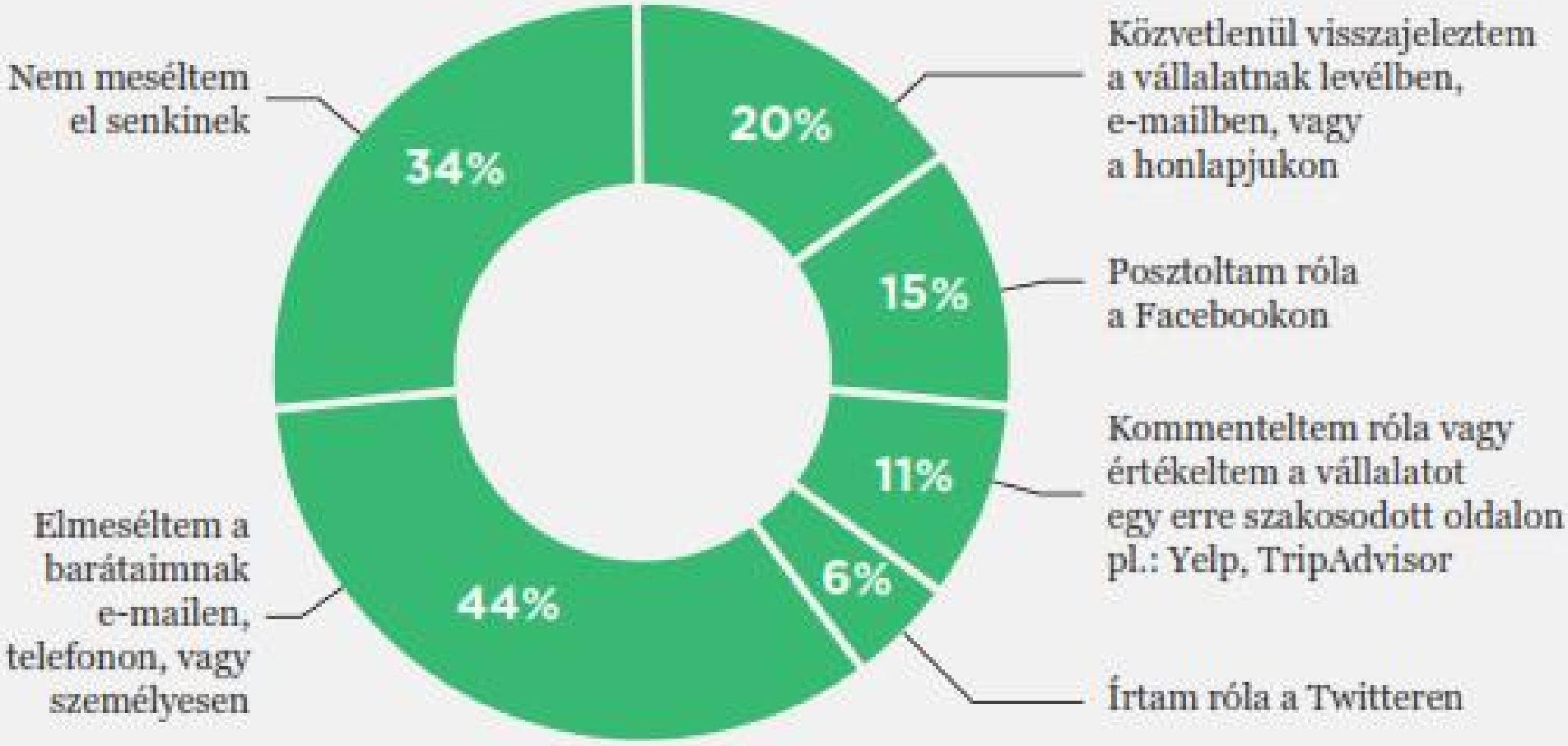
Az ügyfelek 72%-a megosztja a jó élményeit másokkal

Az ügyfelek 59%-a szerint a múltbéli interakciókon alapuló elköteleződés kiemelt fontos

Az ügyfelek 67%-a hajlandó többet fizetni a kimagasló élményért cserébe

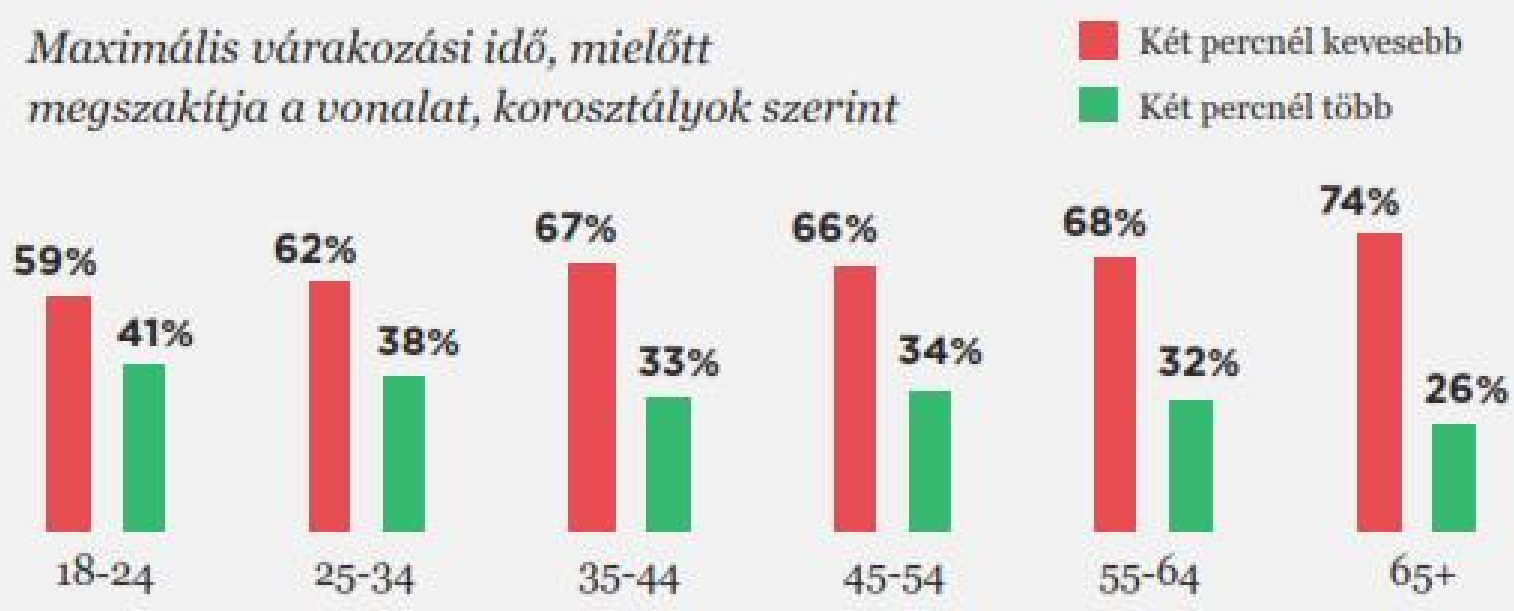


Mit tett egy kiemelkedően pozitív élmény megtapasztalását követően?

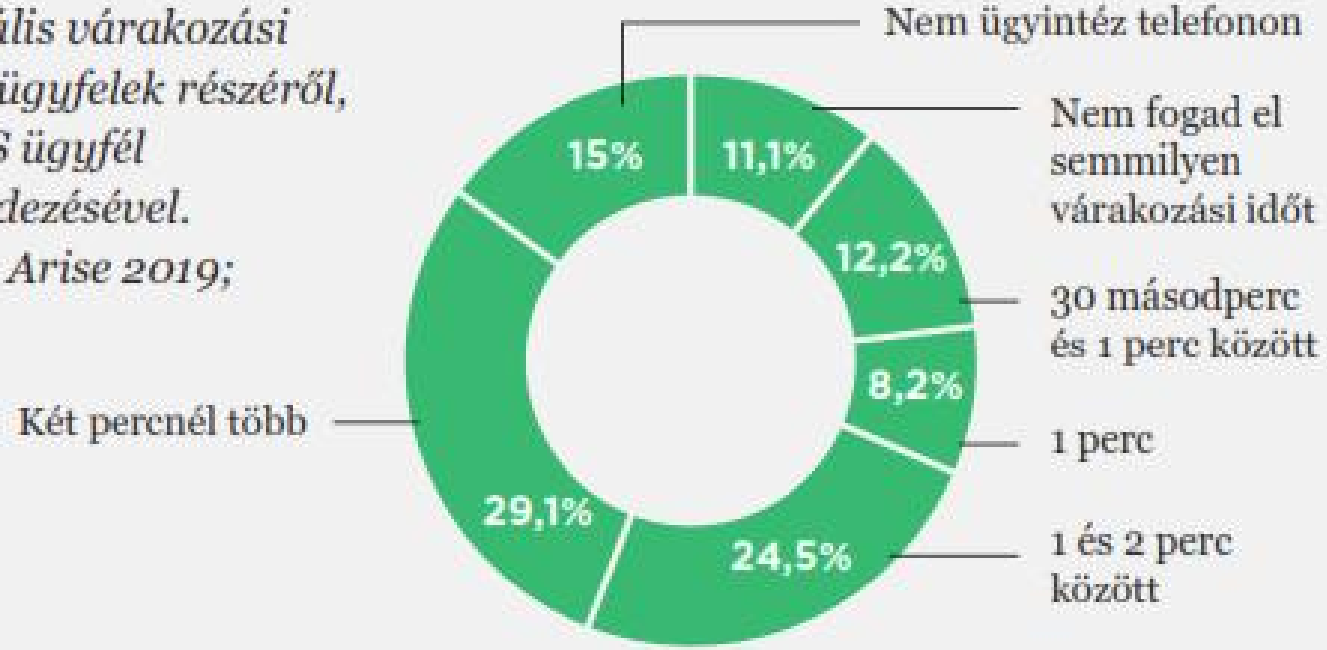




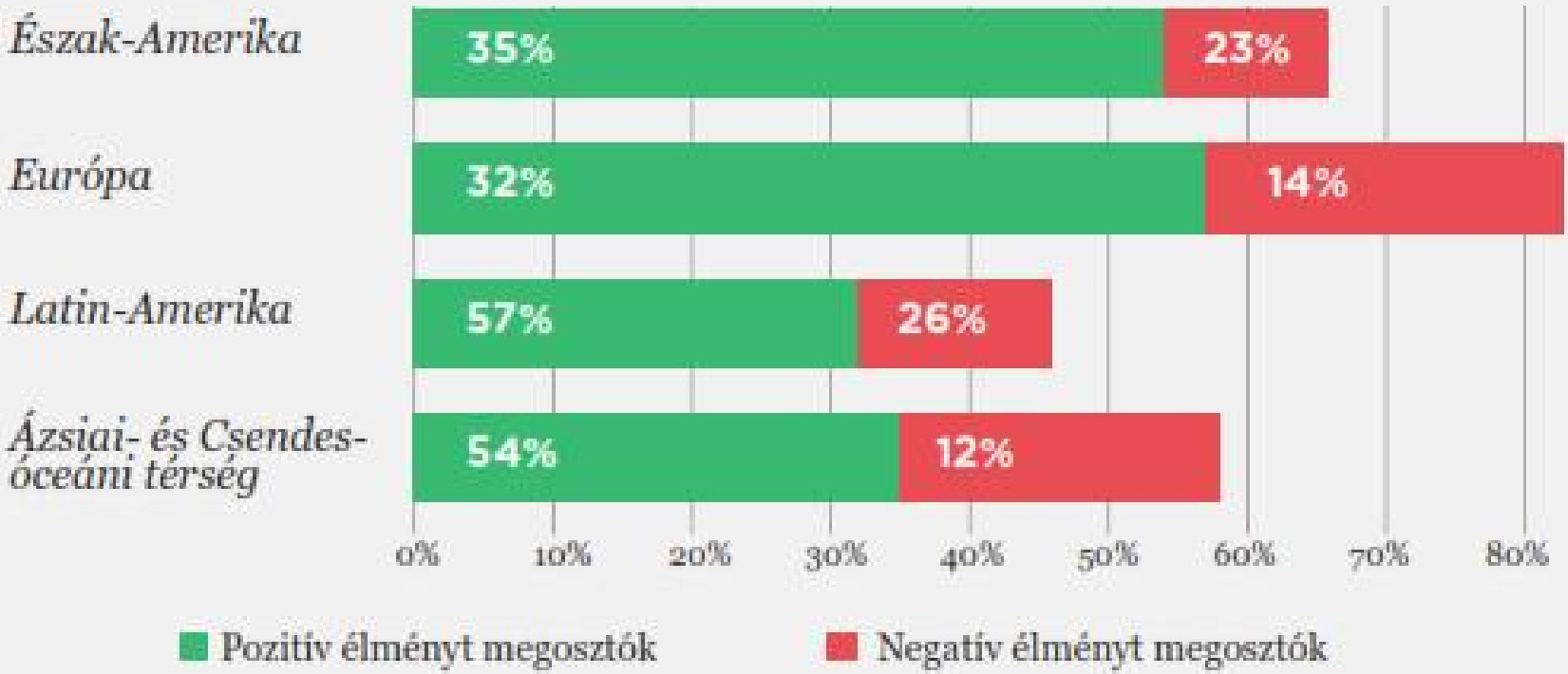
Maximális várakozási idő, mielőtt megszakítja a vonalat, korosztályok szerint



Maximális várakozási idők az ügyfelek részéről, 1500 US ügyfél megkérdezésével. Forrás: Arise 2019;






Észak-Amerika
35%
23%
Európa
32%
14%
Latin-Amerika
57%
26%
Ázsiai- és Csendes-óceáni térség
54%
12%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
Pozitív élményt megosztók
Negatív élményt megosztók


Takács Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY

MOST ŐSZINTÉN...





A VÁLLALATI CÉLOK

AZ ÜGYFELEK CÉLJAI





CUSTOMERVIEW

MIT AKAR VALÓJÁBAN?




FDIC
MORE REWARDING
Takács Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY

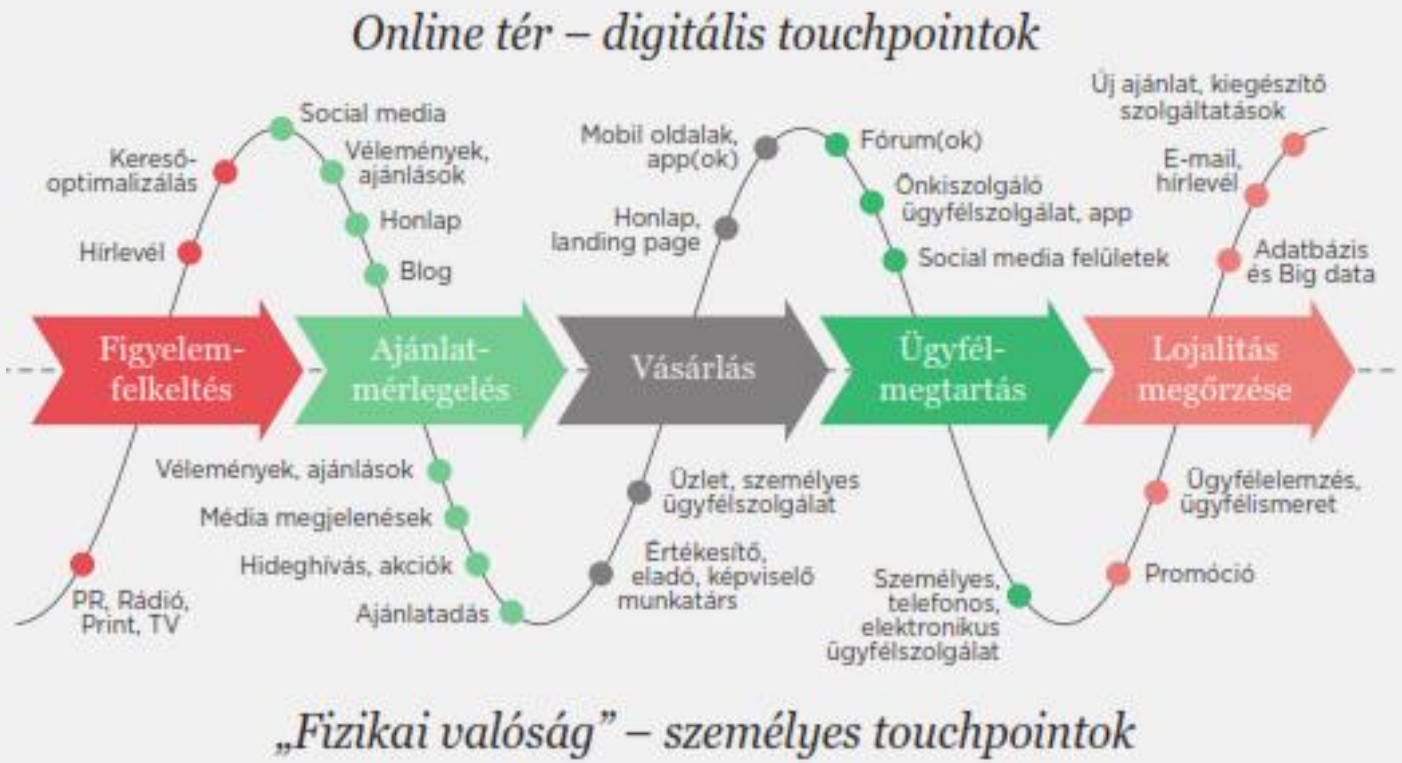

NOKIA
NOKIA
22:18
08-01-2006
NOKIA
Insert SIM
ERICSSON


Tóbiás Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY


Tóthács Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY


Takács Antal
ÜGYFÉL
KISZOLGÁLÁS
ELÉGEDETTSÉG
ÉLMÉNY

AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOKBAN REALIZÁLÓDÓ FIGYELEM...





KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

WWW.CUSTOMERVIEW.HU

