

AZ ELRONTOTT ÜGYFÉLMEGÉRTÉS

Evolution 2020 Konferencia
Budapest – La Vida Duna Rendezvényház
2020.03.11

Pintér Róbert



REACTY DIGITAL
Research & Marketing





1. Nem mérsz

- ✓ Nincsenek adatok
- ✓ Nincs visszajelzés

2. Túlterheled az ügyfeleid

- ✓ Túl gyakran mérsz
- ✓ Túl sokat kérdezel
- ✓ Túl sok adatot kérsz





3. Felesleges dolgokat kérdezel

- ✓ Olyasmit kérdezel, amire nincs is szükséged
- ✓ Nem használható információkat gyűjtesz



4. Nem kötöd össze a tranzakciót a visszajelzéssel

- ✓ Nem tudod, mire érkezett a visszajelzés
- ✓ Akkor is anonim módon mérsz, amikor lehetne azonosított módon is





5. Nem GDPR konform módon mérsz

- ✓ Nem tartod be az előírásokat
- ✓ Nem megfelelően tárolod és használod a megszerzett adatokat



6. Nem veszed figyelembe a visszajelzéseket

- ✓ Nem használod fel a visszajelzéseket (pl. ügyfélszolgálat)
- ✓ Nem változtatsz a folyamataidon





7. Nem reagálsz időben

- ✓ Nem használod fel időben az eredményeket
- ✓ A Homárról tudod meg, hogy valamit elrontottál



8. Nem építész közösséget

- ✓ Nem használod a válaszadókat a további kutatási és fejlesztési igényeidhez





9. Nem profilozol

- ✓ Nem készítesz ügyfélprofilt további fontos számításokhoz



Hogyan csináld jól?

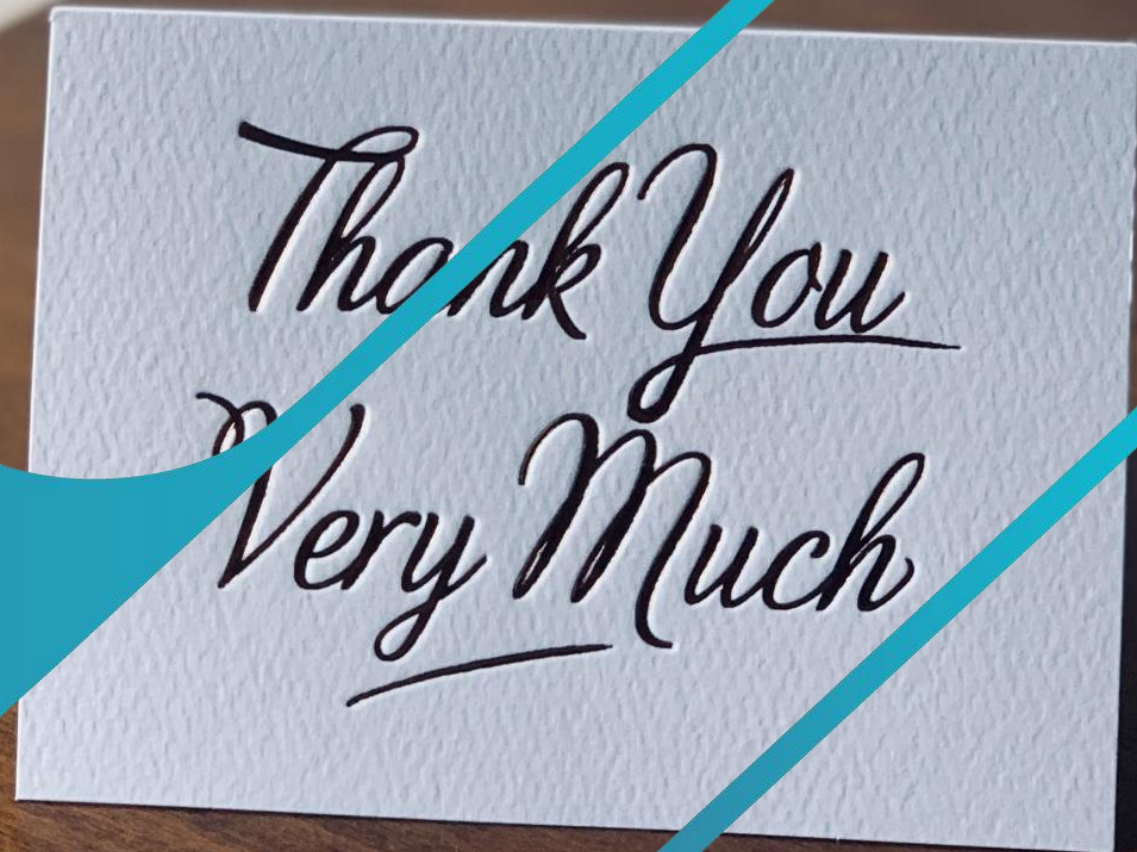
1. Mérd!
2. Ne terheld túl a vásárlóidat!
3. Ne kérdezz feleslegesen!
4. Kösd össze a tranzakciót a visszajelzéssel!
5. Tartsd be az előírásokat!
6. Hasznosítsd a visszajelzéseket!
7. Lépj időben!
8. Építs közösséget!
9. Készíts ügyfélprofil!



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET



Pintér Róbert
Reacty Digital Kft.
üzletfejlesztési igazgató
+36 30 999 6595
robert.pinter@reacty.digital



REACTY DIGITAL
Research & Marketing