

AZ ÜGYFÉL EMLÉKEI RÓLUNK

EVOLUTION | 2020.03.10
TAKÁCS ANTAL, CEO

CUSTOMERVIEW



SZAKÍTOTTAK!

KIK ŐK?
HOGY JÖN EZ IDE?
MIÉRT?



ÉSZRE SEM VETTED...
ODA SE FIGYELTÉL...
NEM VOLT FONTOS SZÁMODRA...
NEM IS ÉRDEKELT IGAZÁN...
CSAK MAGADDAL FOGLALKOZOL...
DE HÁT KÉRDEZTEM....
DE HÁT MONDTAM...

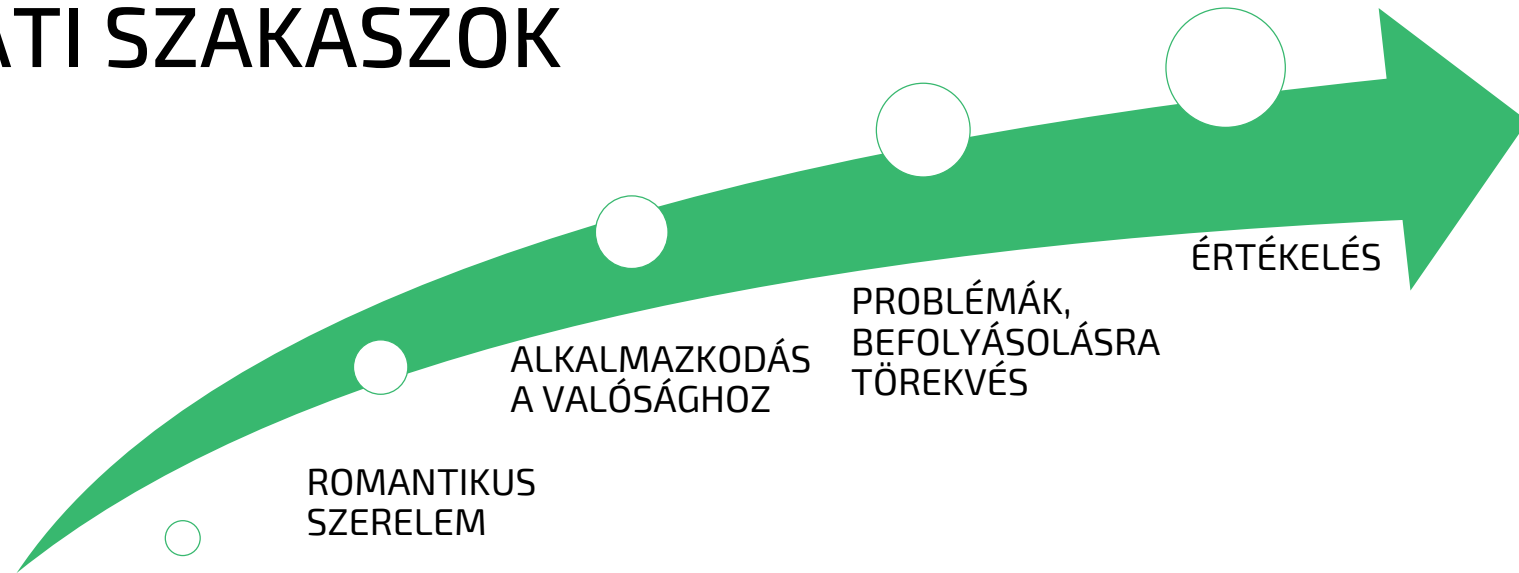


ÉN EZT NEM ÍGY ÉREZTEM....

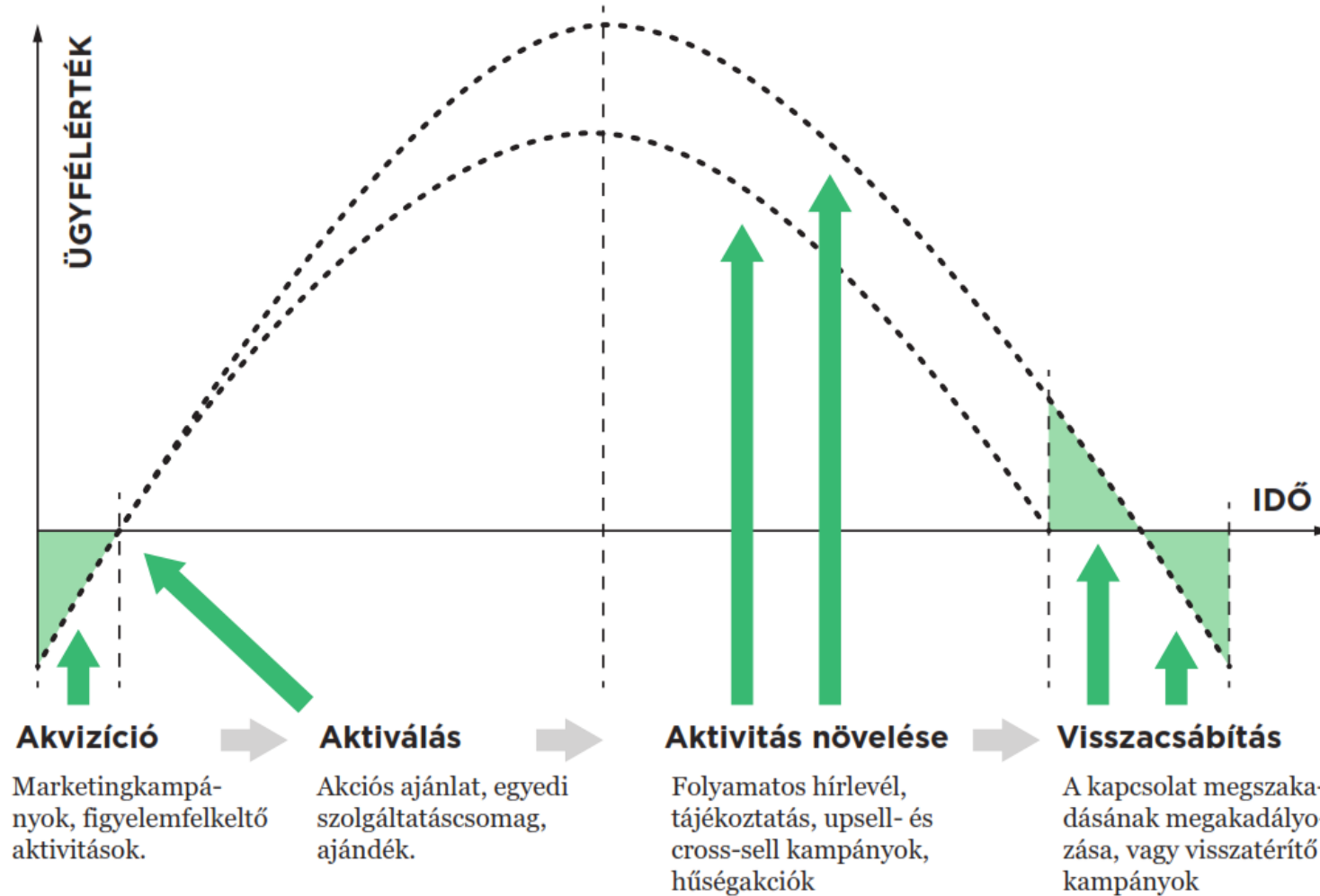
(PEDIG A TAVALYI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEN 8-AST ADTÁL
ÉS A BIG DATA ANALYSIS SEM JELEZTE A PROBLÉMÁT....)



PÁRKAPCSOLATI SZAKASZOK

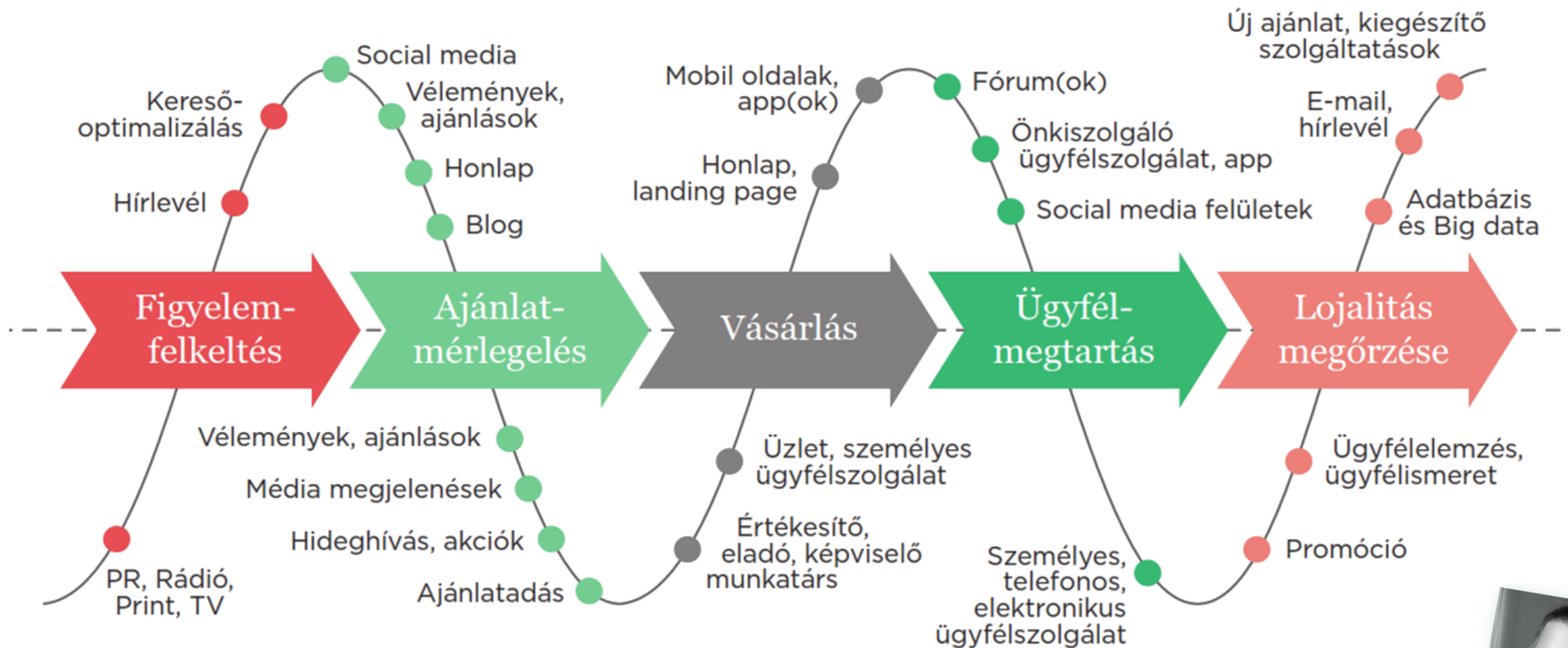


AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK SZAKASZAI



Forrás: Takács Antal: Ügyfél kiszolgálás | elégedettség | élmény

Online tér – digitális touchpointok



„Fizikai valóság” – személyes touchpointok

Forrás: Takács Antal: Ügyfél kiszolgálás | elégedettség | élmény





FIGYELEM

EVOLÚCIÓS ÖRÖKSÉG ÉS
„ÉRTÉK”, AMINEK MA
MÁR NINCS SZEREPE A
TÚLÉLÉSBEN....



EGY KIS SZEMANTIKA...

ÜGYFÉLKAPCSOLAT PÁRKAPCSOLAT



EGY KIS SZEMANTIKA...

~~ÜGYFÉL~~KAPCSOLAT
~~PÁR~~KAPCSOLAT



EGY KIS SZEMANTIKA...

KAPCSOLAT



ELSŐ LÁTÁSRA MÁS...



DE CSAK ELSŐ LÁTÁSRA...



AZ EMBER A VÁLLALAT
„MÖGÖTT”...



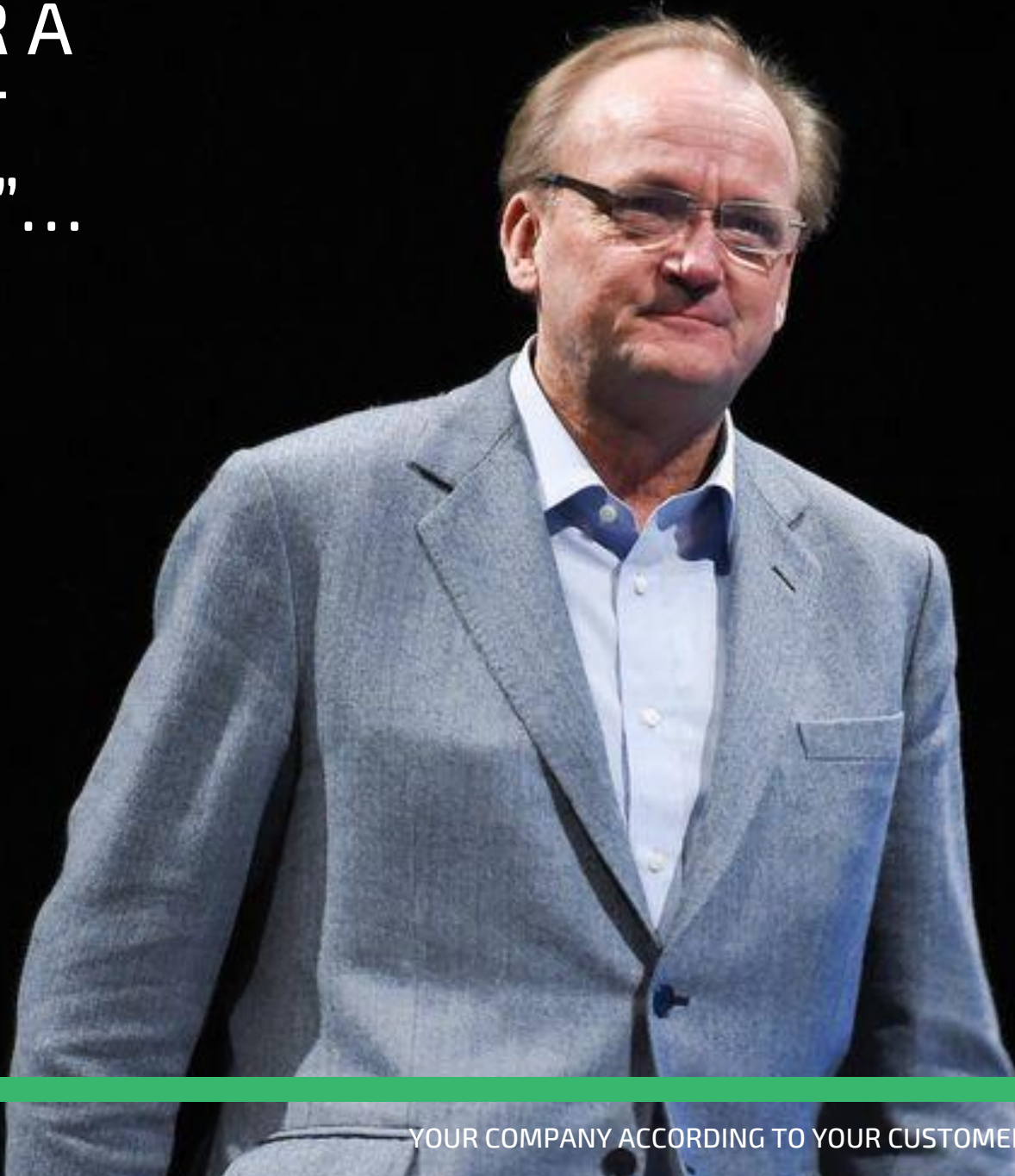
INGVAR KAMPARD



CUSTOMERVIEW

YOUR COMPANY ACCORDING TO YOUR CUSTOMERS

AZ EMBER A
VÁLLALAT
„MÖGÖTT”...



ANTTI HERLIN



AZ EMBER A
VÁLLALAT
„MÖGÖTT”...



CHARLENE DE
CARVALHO-
HEINEKEN



AZ EMBER A
VÁLLALAT
„MÖGÖTT”...



KJELD KIRK
KRISTIANSEN



AZ EMBER A
VÁLLALAT
„MÖGÖTT”...



KOMMENTÁR NÉLKÜL...?!?





APPLE



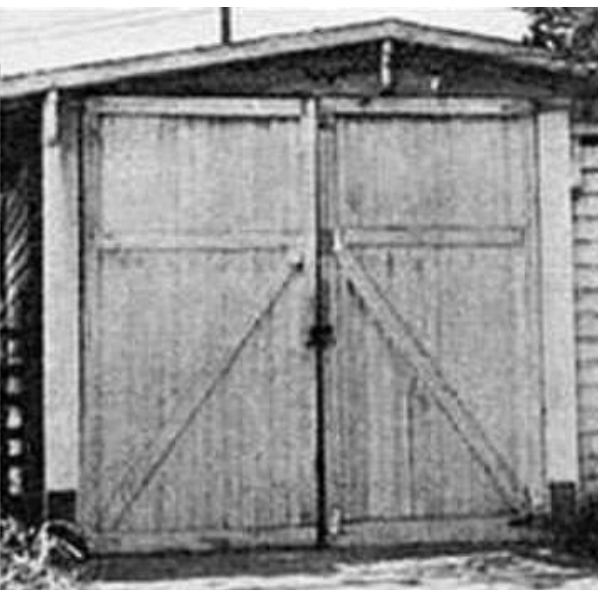
GOOGLE



AMAZON



HARLEY



DISNEY

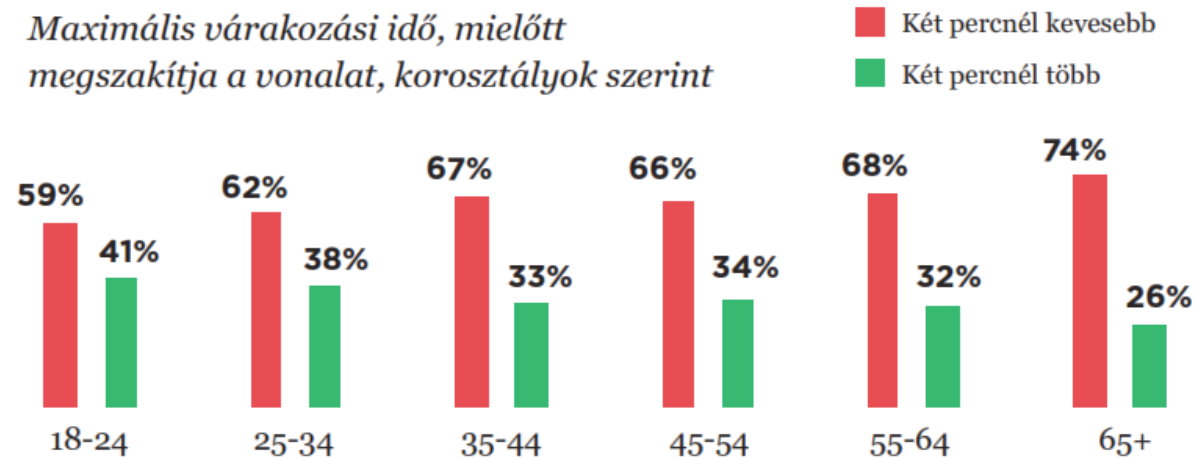


MATTEL

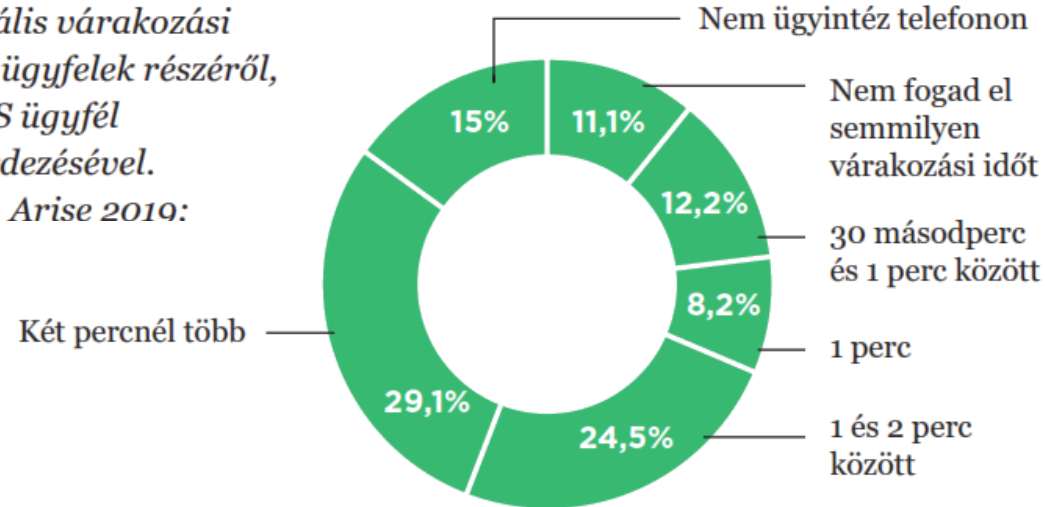


MÁS, MINT AMIRE GONDOLNÁNK...

Maximális várakozási idő, mielőtt megszakítja a vonalat, korosztályok szerint



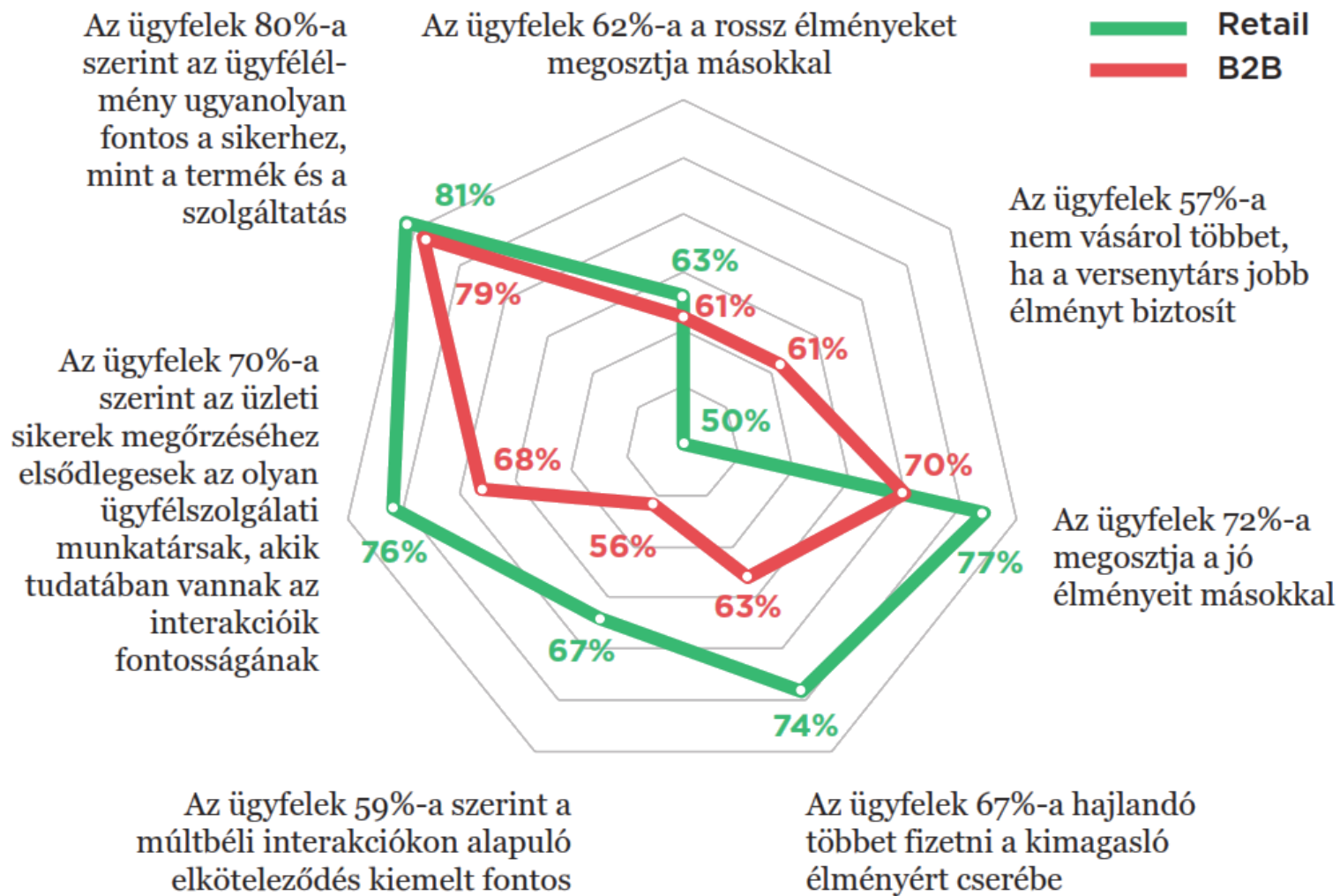
Maximális várakozási idők az ügyfelek részéről, 1500 US ügyfél megkérdezésével.
Forrás: Arise 2019:



Forrás: Takács Antal: Ügyfél kiszolgálás | elégedettség | élmény; Arise 2019

DE MEGOSZTJA...

KIVEL OSZTJA MEG?

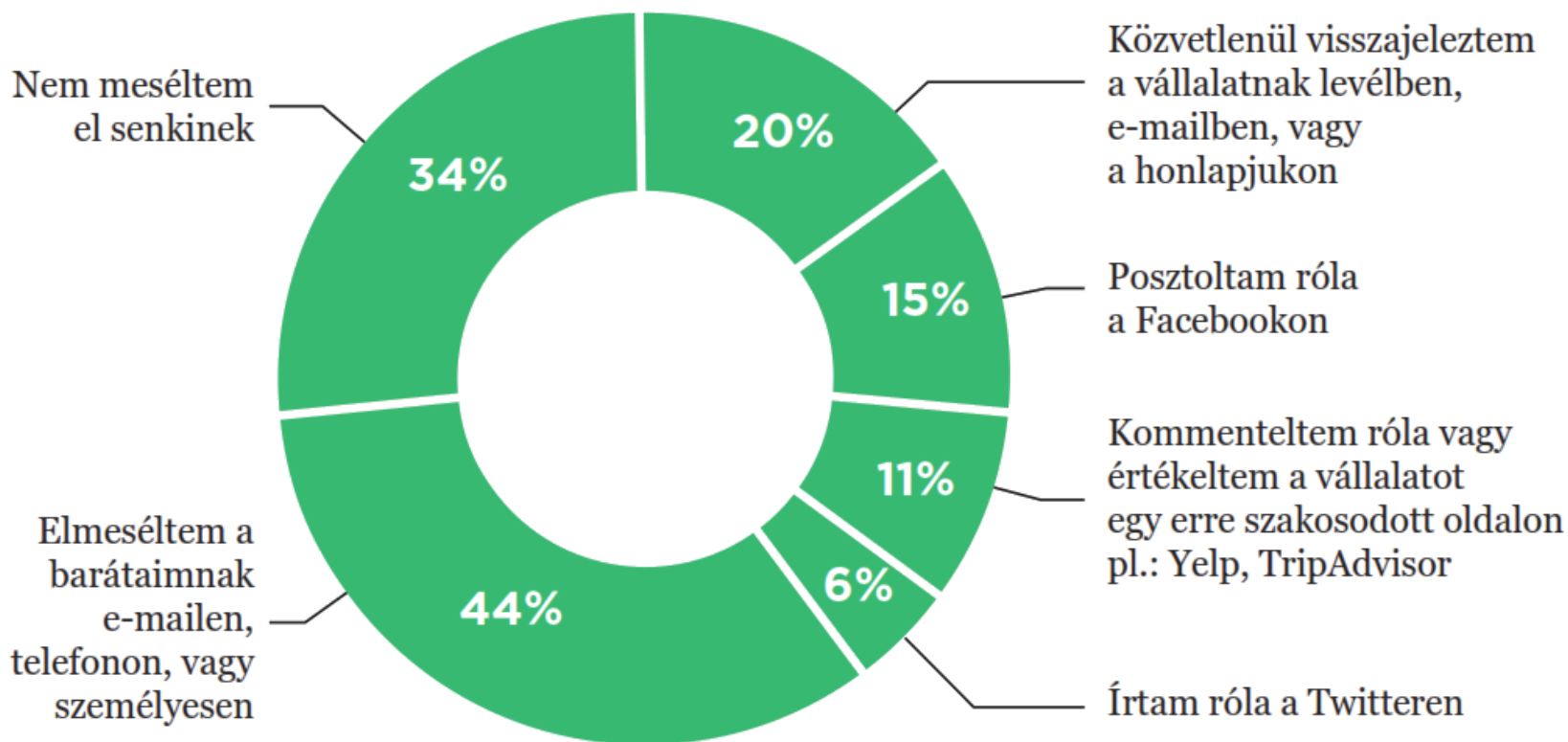


Forrás: Takács Antal: Ügyfél kiszolgálás | elégedettség | élmény; Salesforce Research 2018

...A POZITÍV TAPASZTALATOT IS!

KIVEL OSZTJA MEG?

Mit tett egy kiemelkedően pozitív élmény megtapasztalását követően?



Forrás: Takács Antal: Ügyfél kiszolgálás | elégedettség | élmény; Temkin Group, 2017

MINT EGY PÁRKAPCSOLATBAN:

FIGYELEM

EGYÜTT TÖLTÖTT IDŐ

ÉLMÉNY



HA MINDEN (IS) KÖZBEJÖN:

MI A FONTOS?

MI A CÉL?

MIÉRT?



A close-up photograph of a baby with light brown hair and blue eyes, looking directly at the camera with a grumpy expression. The baby is wearing a green and white long-sleeved shirt and is holding a small amount of sand in their right hand. The background is a blurred beach scene with sand and a distant horizon.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

TAKÁCS ANTAL, CEO

+36 70 619 6291

ANTAL.TAKACS@CUSTOMERVIEW.HU

CUSTOMERVIEW

YOUR COMPANY ACCORDING TO YOUR CUSTOMERS