

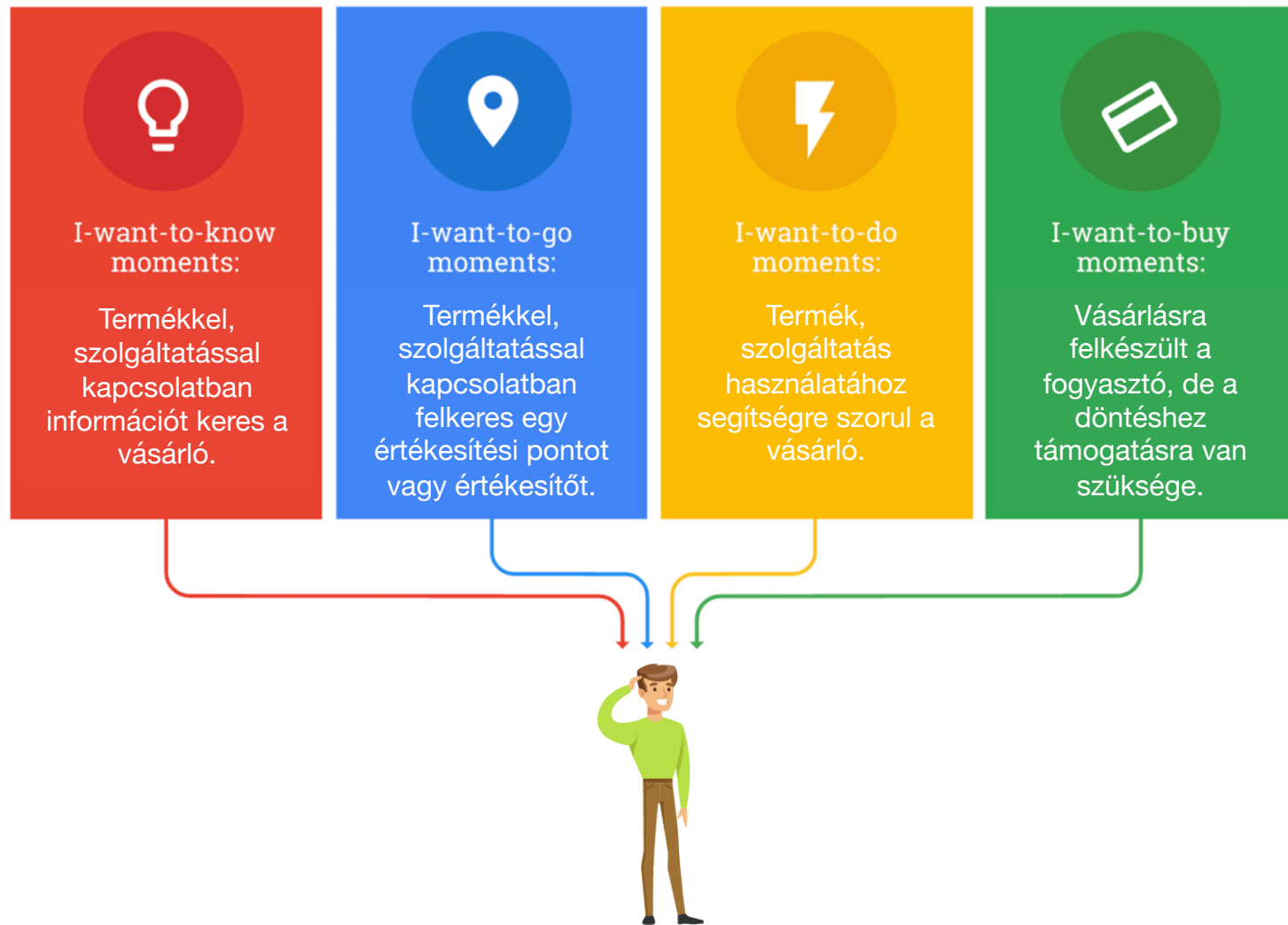
Mit tudsz az ügyfeledről?

És mi az amit nem tudsz róla?

Fókuszban az ügyfélélmény







Az ügyfelek mindent tudnak rólunk!

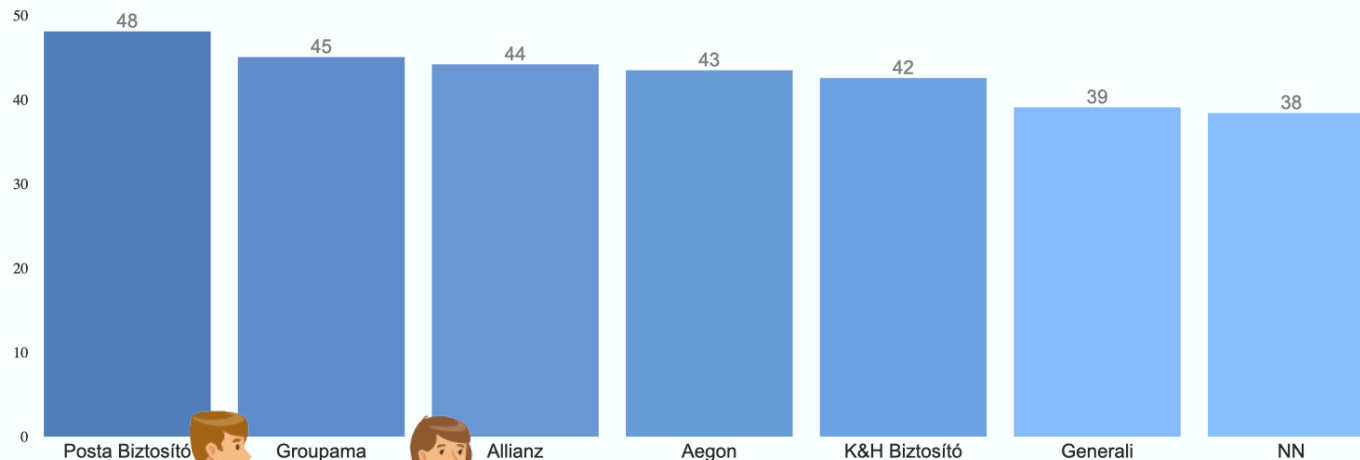


„Akkor sikeres a pozitív
ügyfélmegélmény megteremtése egy
vállalatnál, ha nemcsak a jelszavak
és szlogenek szintjén jelenik meg,
hanem áthatja a szervezet
gondolkodását és minden
cselekedetét.”

CXI index szektorok és szolgáltatók szerint

CXI Index (0-100) Szolgáltatónként
Bázis: kiválasztott szolgáltatók, n=981

Biztosító



CXI Index (0-100)



Bázis: n=981

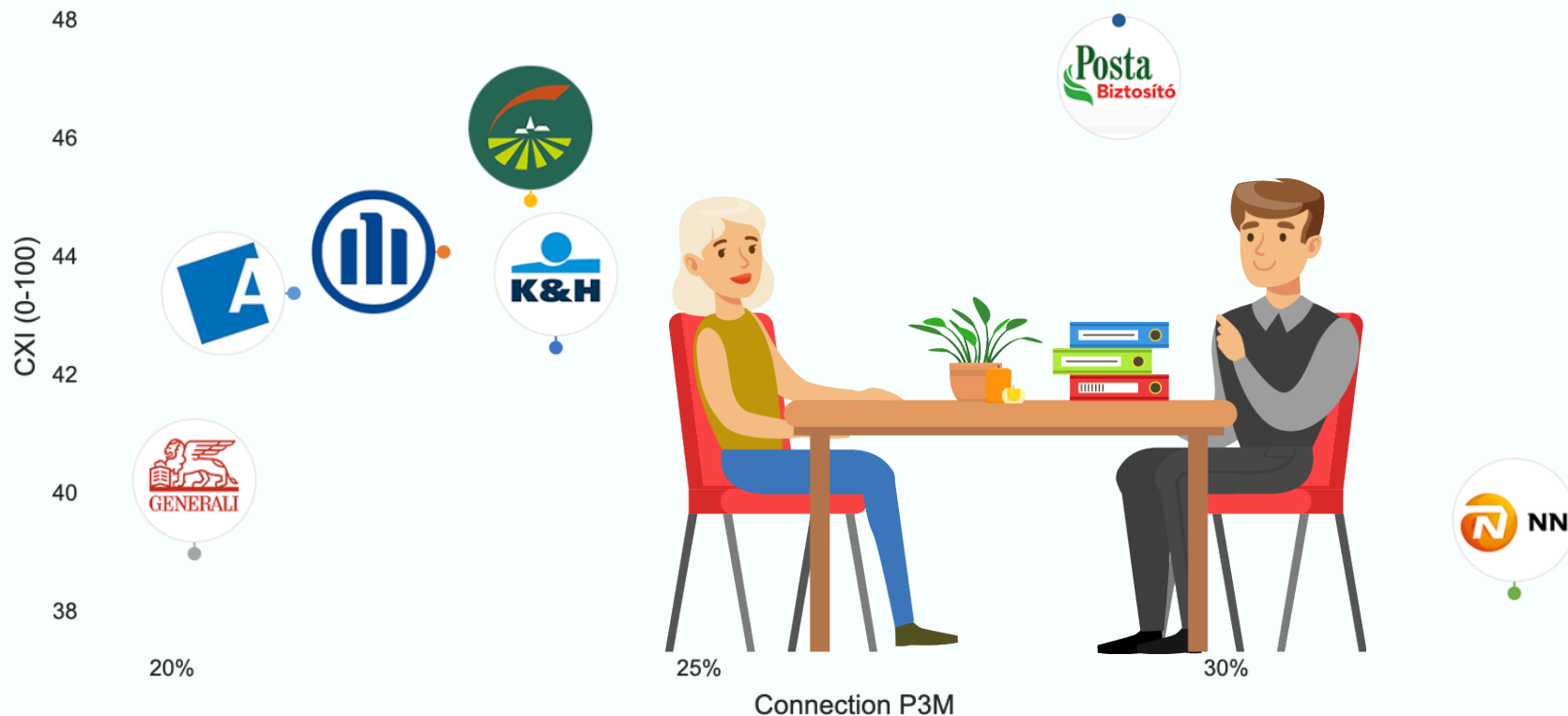
ÜGYFÉL P3M

Ügyfele

NEM

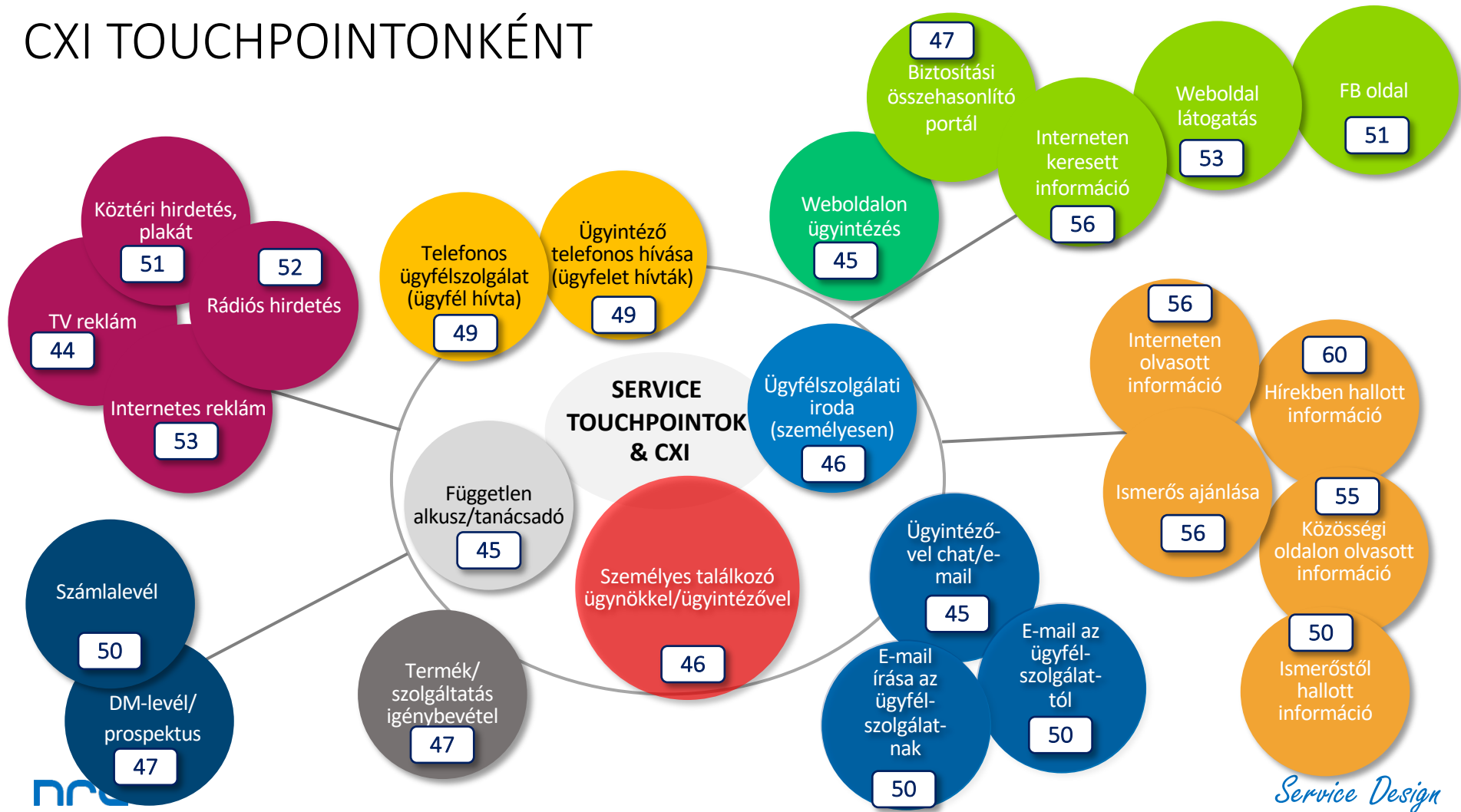
Férfi, Nő

A pozitív ügyfélélmény kialakítása csak akkor lesz sikeres, ha minden találkozási ponton javítani tudod az ügyfélélményt.



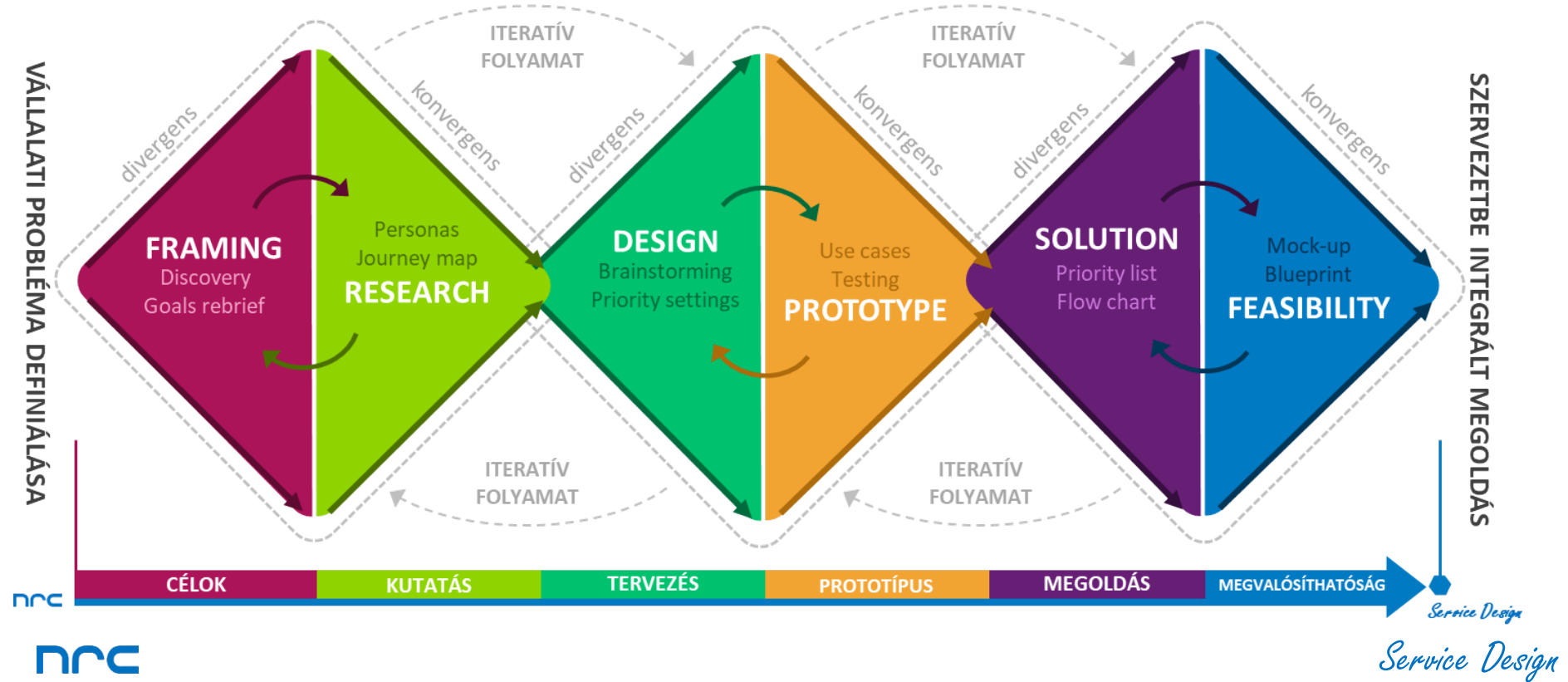
	Aegon	Allianz	Generali	Groupama	K&H Biztosító	NN	Posta Biztosító
igénybe vettem valamilyen termékét/szolgáltatását	47	54	40	54	50	40	54
személyesen kerestem fel ügyfélszolgálati irodáját	46	52	36	52	47	29	39
felhívtam a telefonos ügyfélszolgálatát	49	56	35	40	45	32	30
megkeresett egy ügyintézője telefonon	49	50	40	56	53	50	52
láttam a reklámját a tv-ben	44	45	41	48	50	39	45
láttam a köztéri hirdetését (pl. plakát/óriásplakát)	51	45	36	51	56	29	48
rádióban hallottam a hirdetését	52	45	38	49	41	34	43
interneten találkoztam a reklámjával/hirdetésével	53	50	42	48	53	36	38
interneten olvastam valamilyen információt róla	56	55	43	48	48	32	53
interneten kerestem információt a...	52	55	42	52	48	39	38
meglátogattam a weboldalát	53	50	40	50	47	42	30
online intéztem ügyet a weboldalán	45	54	38	44	50	46	26
használtam a mobilapplikációját	44	35	39	33	50	33	26
a hírekben hallottam/láttam valamilyen információt róla	60	53	45	57	48	38	51
közösségi oldalon olvastam valamit róla	55	46	45	47	50	34	36
ismerősöm/barátom mesélt valamit róla	50	53	48	49	54	32	44
ajánlotta egy ismerősöm/barátom a...	56	47	43	50	50	33	48
ügyintézőjével chateltem/emaileztem	45	47	36	49	50	44	30
emailt írtam az ügyfélszolgálatának	50	43	26	42	43	41	31
megnéztem a Facebook oldalát	51	42	39	47	44	35	41
Pénzügyi / biztosítási összehasonlító portálon láttam...	47	51	35	51	46	31	45
DM levelet/prospektust kaptam a...	47	53	47	52	44	38	38
emailt kaptam az ügyfélszolgálatától/cégtől	50	49	46	50	53	49	29
független biztosítási alkusz / pénzügyi tanácsadó...	45	47	38	46	40	36	45
számlalevelet kaptam tőle (papír alapon vagy...	50	50	41	51	44	54	43
személyesen találkoztam értékesítőjével/ügynökével...	46	64	39	55	55	44	NA

CXI TOUCHPOINTONKÉNT



NRC VÁLLALATI SERVICE DESIGN FOLYAMAT

(Triple Diamond model)





„Egy Service Design folyamatban mindenki ügyfélnek számít. A vásárló, a munkatárs, az értékesítő és a vezető is.”



KNOW YOUR CUSTOMER

Currently Onboarding

JOHN SMITH

23 WEST 3RD AVE

VANCOUVER

JUNE 9TH, 1987



Recent Clients

SAM WALKER

MADISON CLARK

EMILY MOORE

JOHN SMITH



Klenovszki János
janos.klenovszki@nrc.hu
06 20 977 4200

CUSTOMER IDENTIFICATION PROGRAM