

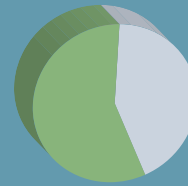
Wenn es um den Kundenservice geht, kommt es auf drei wichtige Rs an. Reach, Respond und Retain (Ansprache, Reaktion und Bindung) - Ihre Kunden wissen zu jeder Zeit, was sie wollen

Sorgen Sie dafür, dass sich Ihre Kunden wertgeschätzt fühlen.

70%

der Kunden finden diejenigen Marken am besten, die den größten Wert auf ihre Bedürfnisse legen

...et les clients le rendent bien



57%

der Kunden würden mehr für Marken ausgeben, bei denen sie sich wertgeschätzt fühlen

Werden Sie persönlich:

Bei allen Informationen von Marken vor dem Kauf fühlen sich Kunden am meisten von personalisierten Angeboten angesprochen.

...wichtig ist auch die Transparenz

61%

der Kunden sind der Meinung, dass Marken transparenter damit umgehen sollten, wie sie Kundendaten nutzen

...anderenfalls könnte das Konsequenzen haben



89%

der Kunden geben an, dass sie den Kaufprozess abbrechen würden, wenn sie das Gefühl hätten, dass eine Marke zu aufdringlich in der Interaktion mit ihnen ist

Seien Sie während des gesamten Kaufprozesses aufmerksam

Kunden sind der Ansicht, dass eine Marke während des Verkaufs am meisten auf sie achten sollte, Aufmerksamkeit nach dem Kauf ist aber ebenfalls unerlässlich

Die Qualität der Interaktion ist wichtig

47%

würden kein Kunde mehr sein wollen, wenn eine Marke ihren Erwartungen an die Interaktion nicht gerecht wird

Der Kundenservice muss Priorität haben.



60%

der Kunden denken, dass es den Marken nur um Geld und nicht um eine gute Qualität im Kundenservice geht.

Eine schlechte User Journey ist ein K.O.-Kriterium

91%

der Kunden geben an, dass eine komplizierte Transaktion sie vom Kauf abschrecken würde

Laden Sie den Bericht unter www.ricoh.de/thoughtleadership