

Nowe zasady skutecznej

obsługi klienta

[poznaj mnie]

Najnowsze badanie przeprowadzone w dziewięciu krajach pokazuje, że aby budować lojalność klientów, trzeba przede wszystkim ułatwić im życie. Poniżej prezentujemy dane dla Polski.

Najważniejsze są podstawy



78%

konsumentów chce po prostu uzyskać odpowiedzi na zadane pytania



54%

uważa, że sprawne udzielenie odpowiedzi wpływa pozytywnie na ich doświadczenia z marką



89%

konsumentów uważa, że dobra obsługa wpływa na ogólne postrzeganie marki

Lepsze rozumienie potrzeb i oczekiwań konsumentów



28%

respondentów lepiej ocenia kontakt z firmami, które znają ich historię



72%

preferuje usługi dopasowane do swoich potrzeb

Problemem jest kwestia zaufania



28%

respondentów ma obawy dotyczące wykorzystania ich prywatnych danych w niewłaściwy sposób

Konsumentów mogą zniechęcić...

Niższe ceny u konkurencji

32%



Niemita obsługa

11%



Zbyt duża liczba błędów

10%



Wyjdź naprzeciw złożonym oczekiwaniom klientów



Zadbaj o odpowiednią wiedzę i narzędzia, aby zapewnić klientom sprawną obsługę, której oczekują.



Motywuj i zapewnij szkolenia swoim pracownikom w celu efektywnego wykorzystania dostępnych zasobów i informacji.



Nawiąż bliższy kontakt i postaraj się w razie potrzeby przewyższyć oczekiwania klientów.



Pozwól konsumentom zaangażować się w każdym momencie i w dowolnej sytuacji.



Zdobądź ich zaufanie – informuj swoich klientów otwarcie o bezpieczeństwie i wykorzystaniu ich danych.

Dlaczego warto dawać klientom więcej niż oczekują?



58%

konsumentów podzieli się swoim doświadczeniem z rodziną i znajomymi



43%

napisze pozytywną recenzję



14%

klientów sięgnie ponownie lub zwiększy częstotliwość korzystania z produktów lub usług nawet jeśli nie będzie to najtańszą opcją

VERINT

[zrozum mnie]

O badaniu

Badania zostały zrealizowane przez firmę badawczą Opinium na zlecenie Verint, w lipcu i sierpniu 2015 r. Wywiady zostały zrealizowane wśród 18 038 konsumentów w następujących krajach: Niemcy (2006 osób), Francja (2002 osób), Holandia (2002 osób), Polska (2001 osób), Wielka Brytania (2004 osób), RPA (2010 osób), USA (2007 osób), Australia (2007 osób) i Nowa Zelandia (2000 osób). Badanie zostało przeprowadzone online w lokalnym języku, respondenci byli zachęceni do wzięcia udziału w badaniu.

Verint. Powering Actionable Intelligence®

Verint® Systems Inc. (NASDAQ: VRNT) is a global leader in Actionable Intelligence® solutions for customer engagement optimization, security intelligence, and fraud, risk and compliance. Today, more than 10,000 organizations in over 180 countries use Verint solutions to improve enterprise performance and make the world a safer place. Learn more at www.verint.com.

info@verint.com

info.emea@verint.com

info.apac@verint.com

verint.com/ceo

twitter.com/verint

1-800-4VERINT

+44(0) 1932 839500

+ (852) 2797 5678

blog.verint.com

facebook.com/verint

Unauthorized use, duplication, or modification of this document in whole or in part without the written consent of Verint Systems Inc. is strictly prohibited. By providing this document, Verint Systems Inc. is not making any representations regarding the correctness or completeness of its contents and reserves the right to alter this document at any time without notice. Features listed in this document are subject to change. Not all functionality is available in all configurations. Please contact Verint for current product features and specifications. All marks referenced herein with the ® or TM symbol are registered trademarks or trademarks of Verint Systems Inc. or its subsidiaries. All rights reserved. All other marks are trademarks of their respective owners. © 2015 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide. 10.2015