

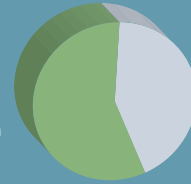
Als het om klantenzorg gaat, zijn er drie R'en cruciaal. Reach, Respond en Retain (bereik, respons, retentie): uw klanten weten wat ze willen in elke fase.

Zorg ervoor dat ze zich gewaardeerd voelen.

70%

Zeventig procent van de klanten vindt dat de beste merken deze zijn die het meeste aandacht schenken aan hun behoeften

...en de beloning kan groter zijn:



57%

57% van klanten zou meer besteden bij merken die ervoor zorgen dat ze zich gewaardeerd voelen

Maak het persoonlijk.

Van alle informatie van merken voorafgaand aan de aankoop vinden klanten persoonlijke aanbiedingen en kortingen het belangrijkste ...maar balanceer dit met transparantie:

61%

van de klanten vindt dat merken transparanter moeten zijn over hoe ze klantgegevens gebruiken

...of draag de gevolgen:



89%

van de klanten zegt dat ze het aankoopproces zouden stopzetten indien de interactie van het merk te opdringerig was

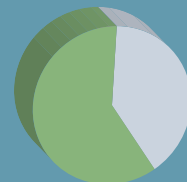
Besteed aandacht aan de klant tijdens het hele aankoopproces.

Klanten vinden dat een merk het meeste aandacht aan hen moet besteden tijdens een aankoop, en ook na de aankoop is de aandacht voor de klant van vitaal belang. De kwaliteit van de interactie telt:

47%

wil niet langer klant zijn als een merk niet voldoet aan hun verwachtingen inzake interactie

Geef prioriteit aan de klantenervaring:



60%

van de klanten denkt dat merken enkel om hun inkomsten geven, niet om een goede klantenservice

Een slecht klantentrajec is nefast voor de verkoop:

91%

van de klanten geeft aan dat een moeilijke transactie hen zou doen afzien van de aankoop

Download het rapport op www.ricoh.nl/thoughtleadership