

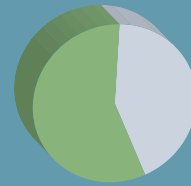
Når det gælder kundepleje, har de tre R'er – Reach, Respond og Retain – stor betydning. Og dine kunder er bevidste om, hvad de forventer i de forskellige stadier.

### Få kunden til at føle sig værdsat

**70%**

synes, de bedste virksomheder er dem, der er mest opmærksomme på deres behov

...det betaler sig



**57%**

vil bruge flere penge hos virksomheder, der får dem til at føle sig værdsat.

### Gør det personligt

Blandt de henvendelser, kunderne modtager fra firmaer inden købet, får målrettede tilbud størst opmærksomhed ...men balancér dem med gennemsigtighed

**61%**

af kunderne mener, at virksomhederne bør være mere transparente omkr. brug af kundedata

...ellers mærker du måske konsekvensen



**89%**

siger, at de ville afbryde en handel, hvis kommunikationen fra en virksomhed bliver for anmassende.

### Vær opmærksom under hele købsprocessen

Kunder mener, at virksomheder bør vise dem mest opmærksomhed i forbindelse med salget, men at det også er vigtigt efter salget.

**God interaktion gør en forskel.**

**47%**

vil ikke være kunde hos virksomheder, som ikke opfylder deres forventninger til interaktionen.

Prioritér kundeoplevelsen



**60%**

mener, at virksomheder kun er interesserede i at tjene penge, ikke i at yde en god kundeservice.

**En dårlig oplevelse er en decideret "deal-breaker"**

**91%**

af kunderne giver udtryk for, at besværlige transaktioner kan afholde dem fra at købe

Download rapporten på [www.ricoh.dk/thoughtleadership](http://www.ricoh.dk/thoughtleadership)