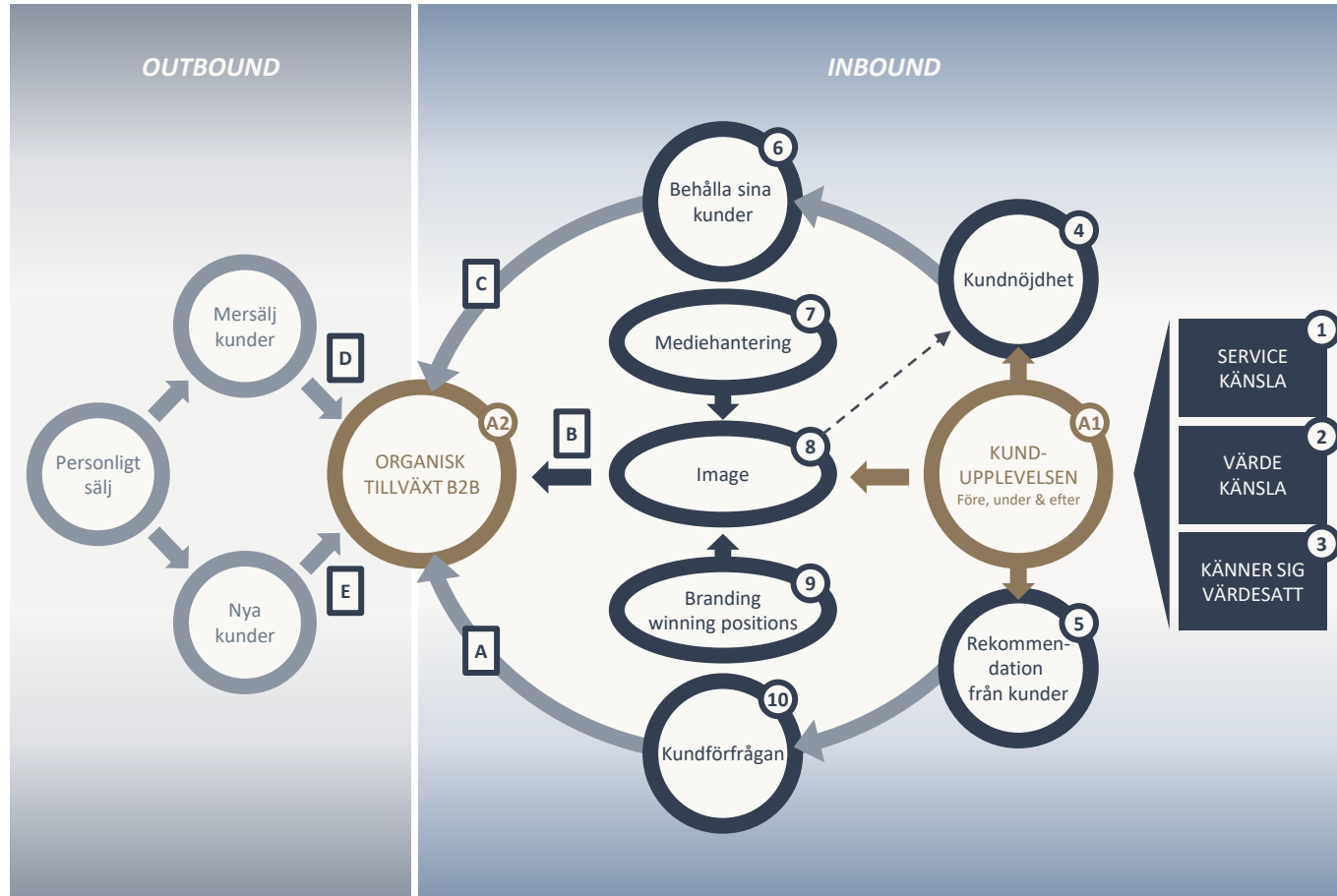




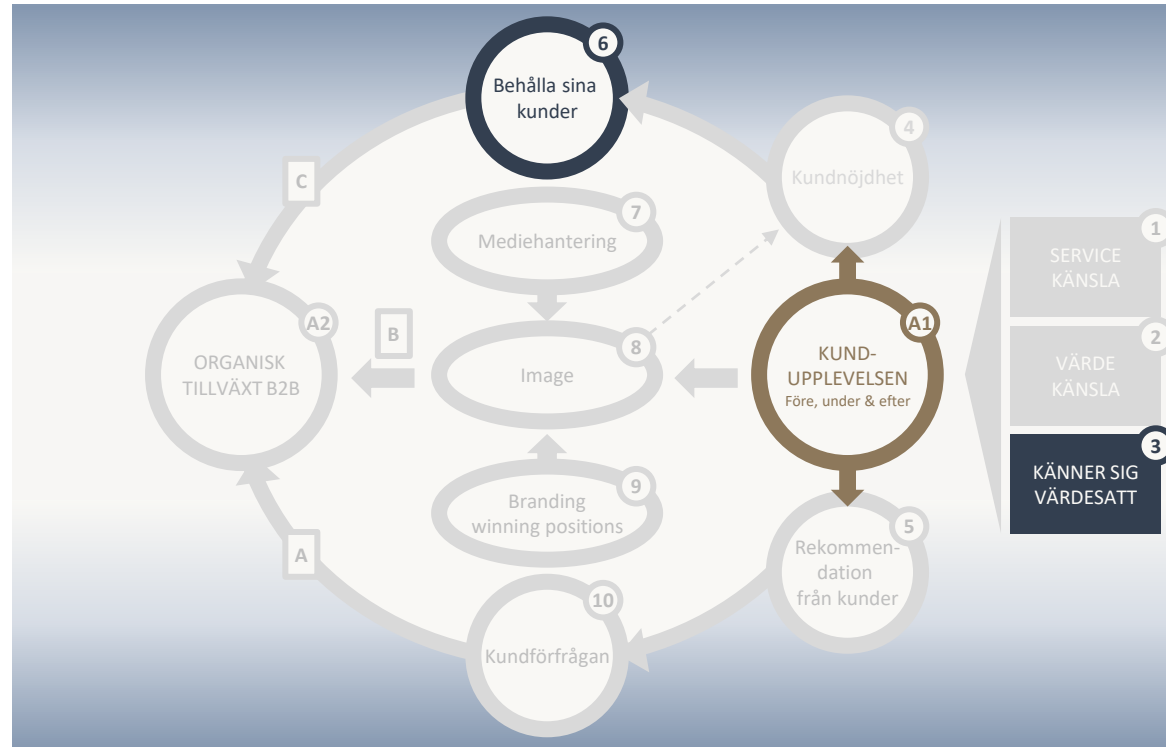
**SUCCÉ MED
KUNDUPPLEVELSEN
I B2B MARKNADEN**

Hur mycket betyder kundupplevelsen



Hvor meget betyder kundeoplevelsen

BankBarometerBusiness 2021 visar också att om kundupplevelsen inte är på topp, har det stor betydelse när det gäller att behålla sina kunder. - Här visas det återigen via parametern "känner sig värdesatt av banken".

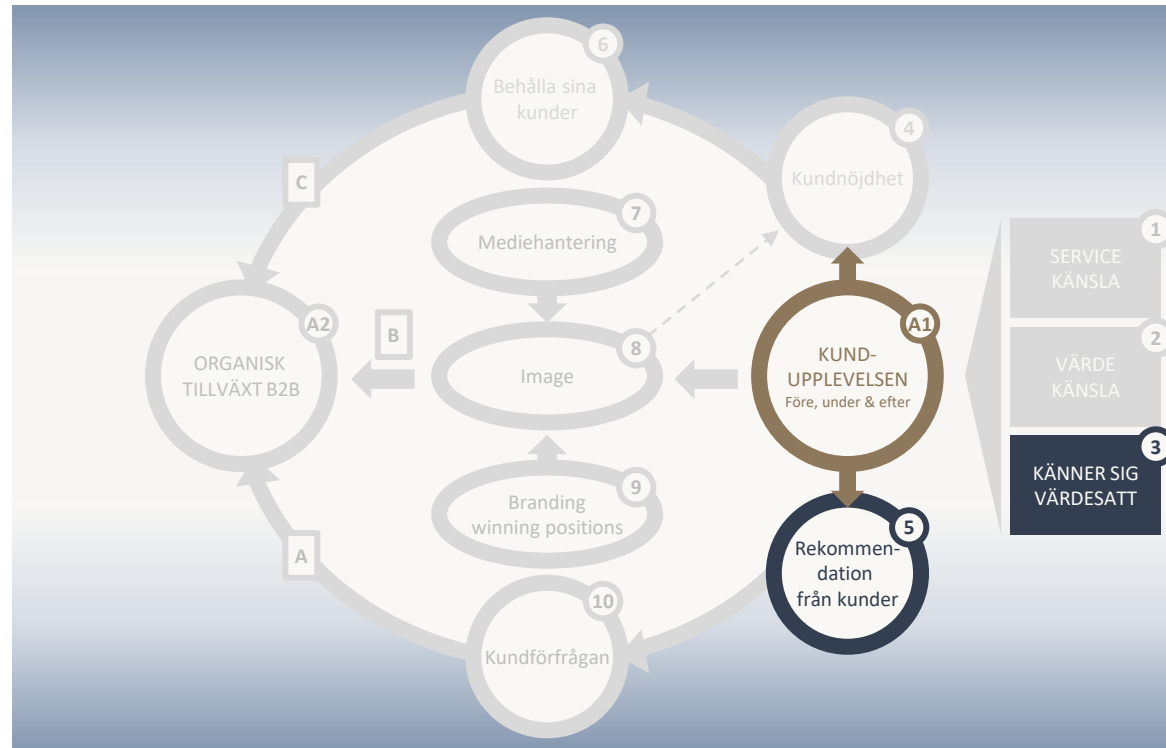


"Känner sig värdesatt som kund" kontra "Överväger verksamheten att byta huvudbank?"

Känner ni er värdesatta som kund?	Ja	Nej	Vet inte	TOTALT
Överväger inte att byta bank	91%	44%	73%	84%
Överväger att byta bank	6%	33%	14%	10%
Planerar att byta bank	2%	23%	7%	5%
Vet inte	1%	0%	6%	1%
TOTALT	100%	100%	100%	100%
Unweighted numbers	1.956	211	83	2.250

Hvor meget betyder kundeoplevelsen

BankBarometerBusiness 2021 visar också att tillströmningen av nya kunder, genom rekommendationer från befintliga kunder, till stor del styrs av kundupplevelsen via "att känna sig värdesatt i banken". (text för version med cirkel 5 och cirkel A1 markerad och ruta 3 markerad)



"Känner ni er värdesatta som kund i banken?"

NPS *	Ja	Nej	Vet inte	TOTALT
Detractors (1-6)	19%	89%	68%	29%
Passives (7-8)	43%	10%	28%	38%
Promotors (9-10)	39%	1%	4%	33%
TOTALT	100%	100%	100%	100%
Unweighted numbers	1.913	201	75	2.189

*NPS = Net promotor score = Promotors minus Detractors.

↳ Hur troligt är det att du rekommenderar banken på en skala från 1-10?