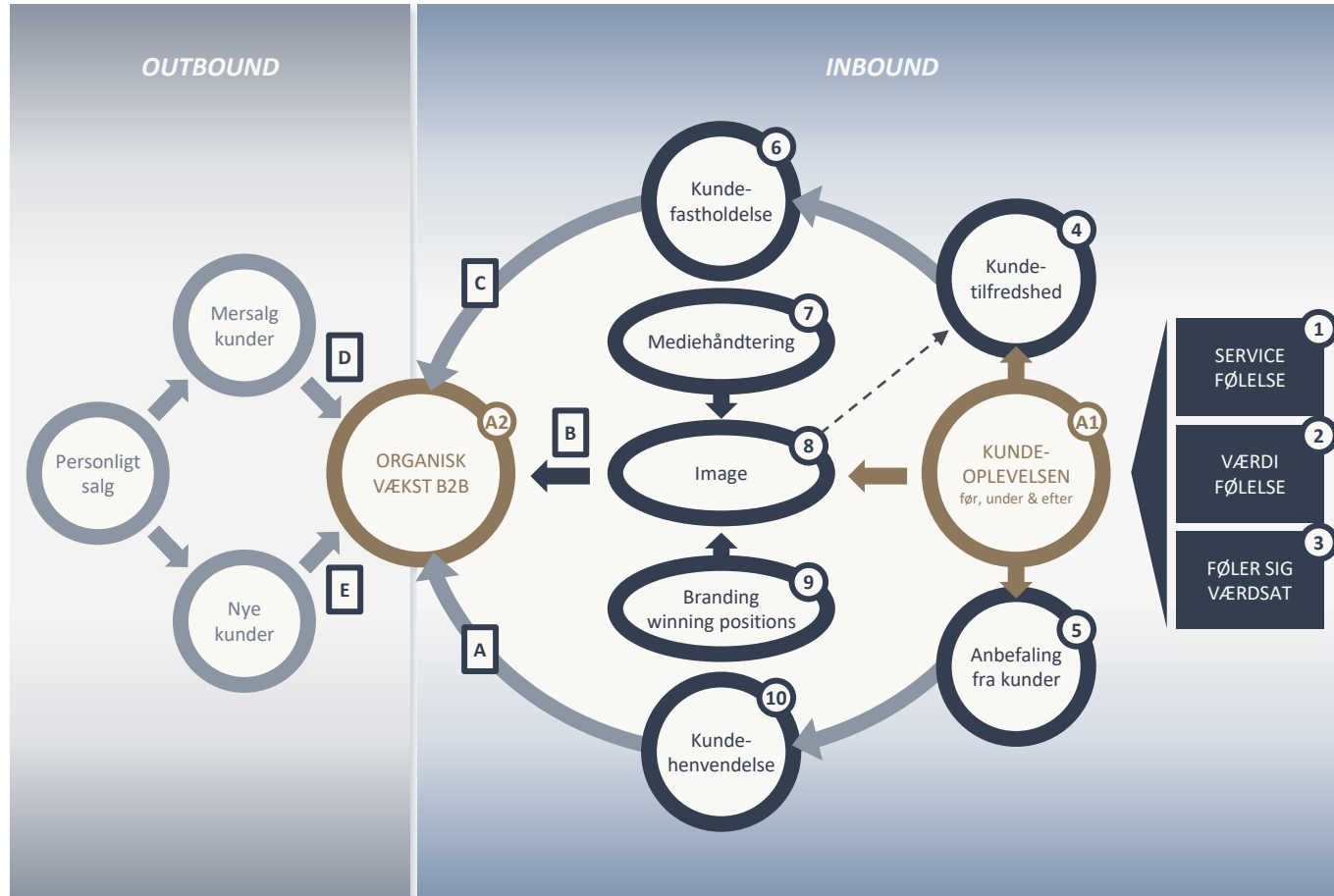


A black and white photograph of a business meeting. A man in a dark suit is in the center, looking towards the camera. To his left, another man is partially visible in profile. To his right, a third man is seen from the back, gesturing with his hand. The background is bright and slightly blurred.

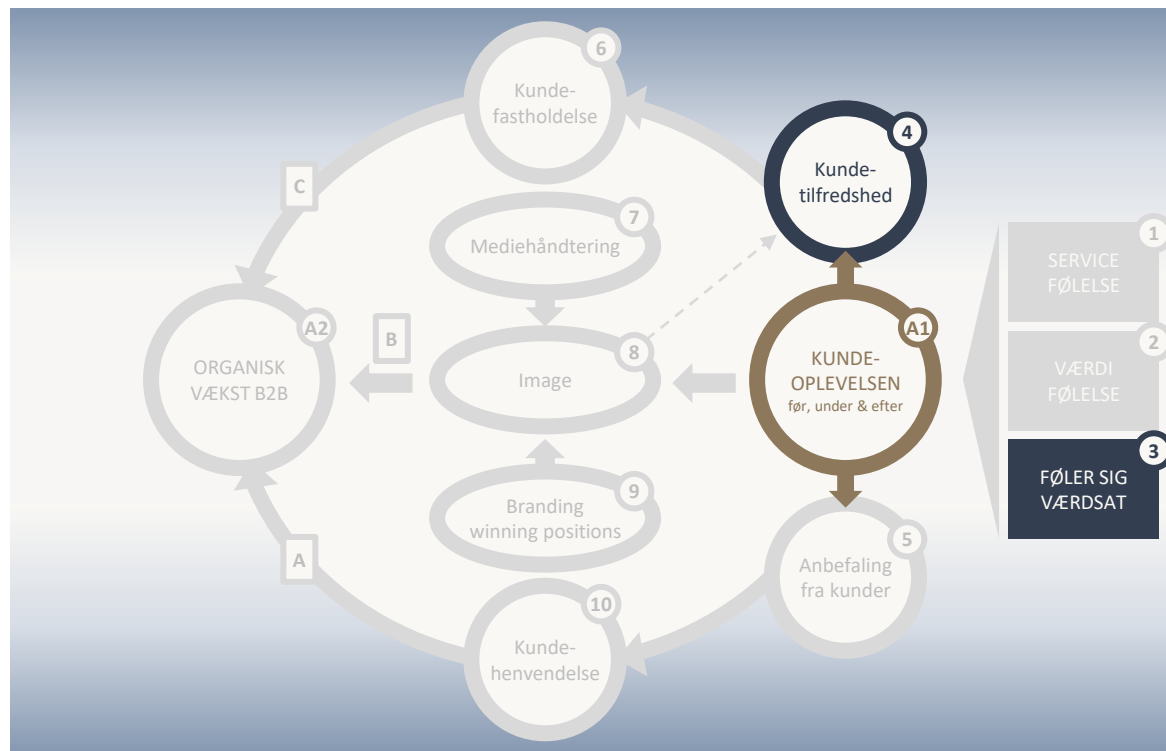
SUCCES MED KUNDEOPLEVELSEN I B2B MARKEDET

Hvor meget betyder kundeoplevelsen



Hvor meget betyder kundeoplevelsen

Undersøgelsen BankBarometerBusiness 2021 med 2250 respondenter dokumenterer, at kundeoplevelsen har en markant betydning for erhvervskundens tilfredshed med banken.
 - Her illustreret med parameteren "føler sig værdsat i banken".



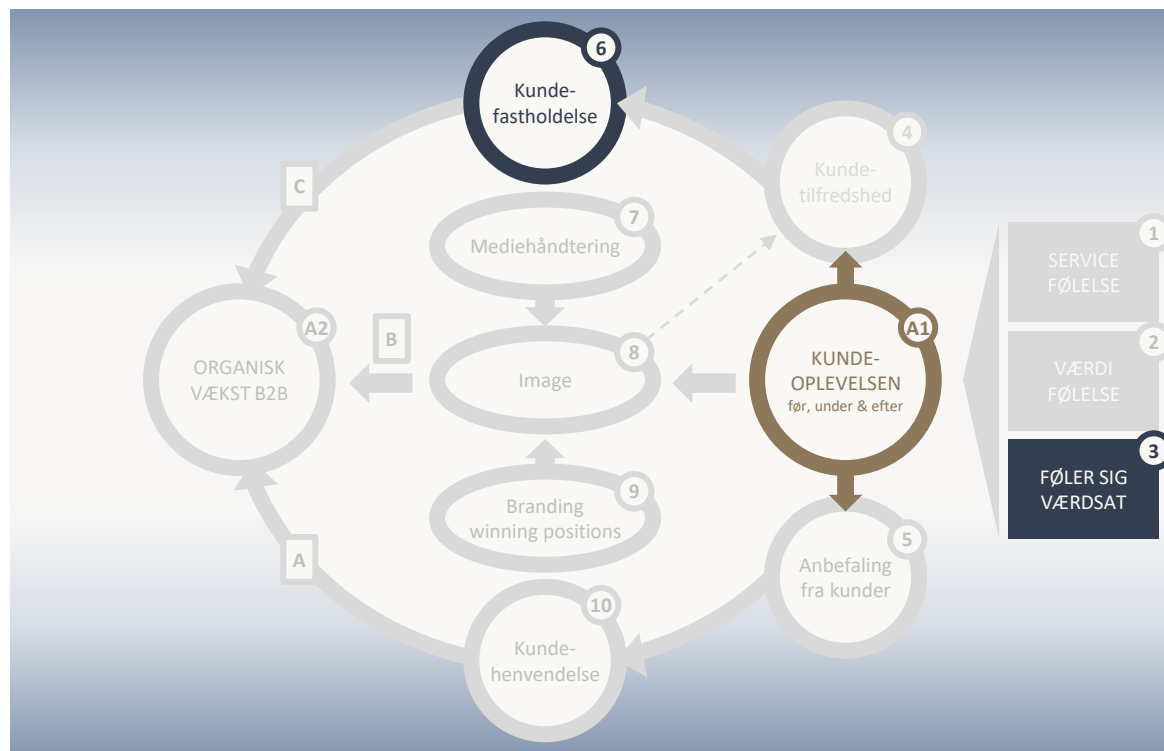
"Samlet tilfredshed med banken" (*) versus "om man føler sig værdsat i banken?"

Føler I jer værdsatte som kunde?	Ja	Nej	Ved ikke	I ALT
Samlet tilfredshed	8,3	4,7	6,6	7,8

*Samlet tilfredshed måles på en skala fra 1-10, hvor 10 er højest.

Hvor meget betyder kundeoplevelsen

BankBarometerBusiness 2021 viser også, at kundefastholdelsen er alvorligt udfordret, hvis kundeoplevelsen ikke er i top. - Her igen vist via parameteren "føler sig værdsat i banken".

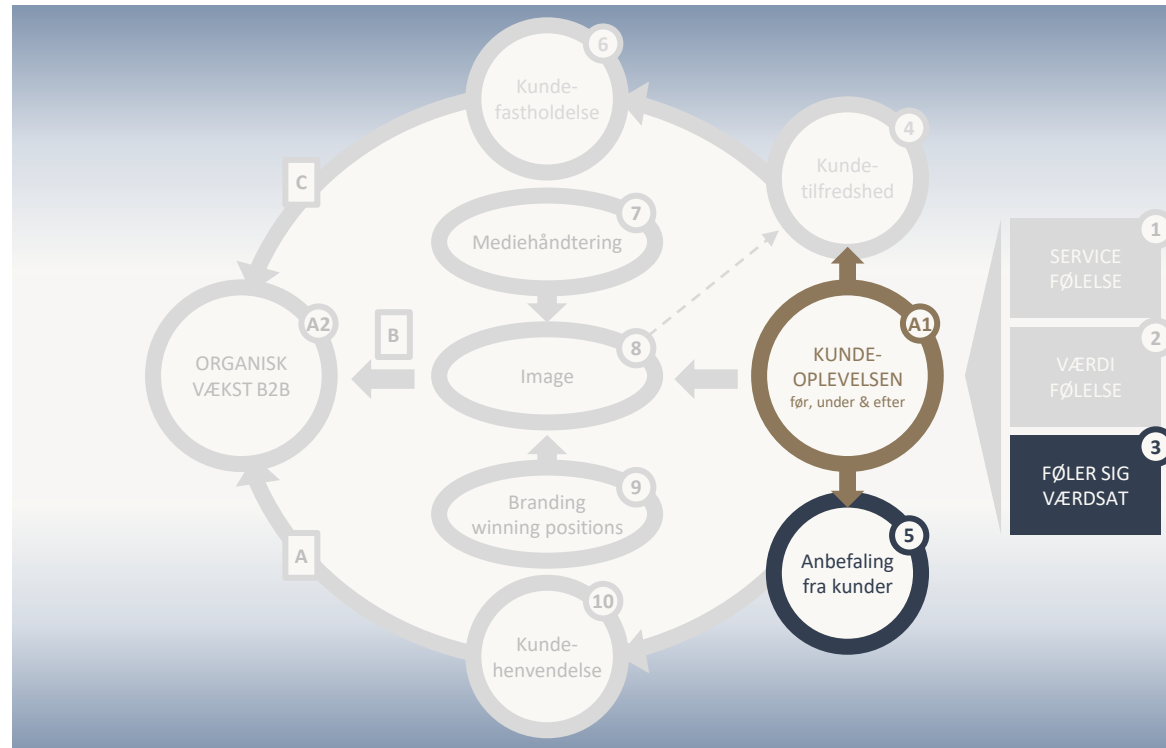


"Føler I jer værdsatte som kunde" versus "Overvejer virksomheden at skifte hovedbank?"

Føler I jer værdsatte som kunde?	Ja	Nej	Ved ikke	I ALT
Ingen overvejelser om at skifte bank	91%	44%	73%	84%
Overvejer at skifte bank	6%	33%	14%	10%
Planlægger at skifte bank	2%	23%	7%	5%
Ved ikke	1%	0%	6%	1%
I ALT	100%	100%	100%	100%
Antal uvægtet	1.956	211	83	2.250

Hvor meget betyder kundeoplevelsen

BankBarometerBusiness 2021 påviser desuden, at tilgangen af nye kunder ved anbefalinger fra eksisterende kunder i høj grad styres af kundeoplevelsen via "føler sig værdsat i banken".
(tekst til version med cirkel 5 og cirkel A1 fremhævet og firkant 3 fremhævet)



"Føler I jer værdsatte som kunde i banken?"

NPS *	Ja	Nej	Ved ikke	I ALT
Detractors (1-6)	19%	89%	68%	29%
Passives (7-8)	43%	10%	28%	38%
Promotors (9-10)	39%	1%	4%	33%
I ALT	100%	100%	100%	100%
Antal uvægtet	1.913	201	75	2.189

*NPS = Net promotor score = Promotors minus Detractors.

↳ Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale banken på en skala fra 1-10?

Aalund copyright – ophavsret på indholdet