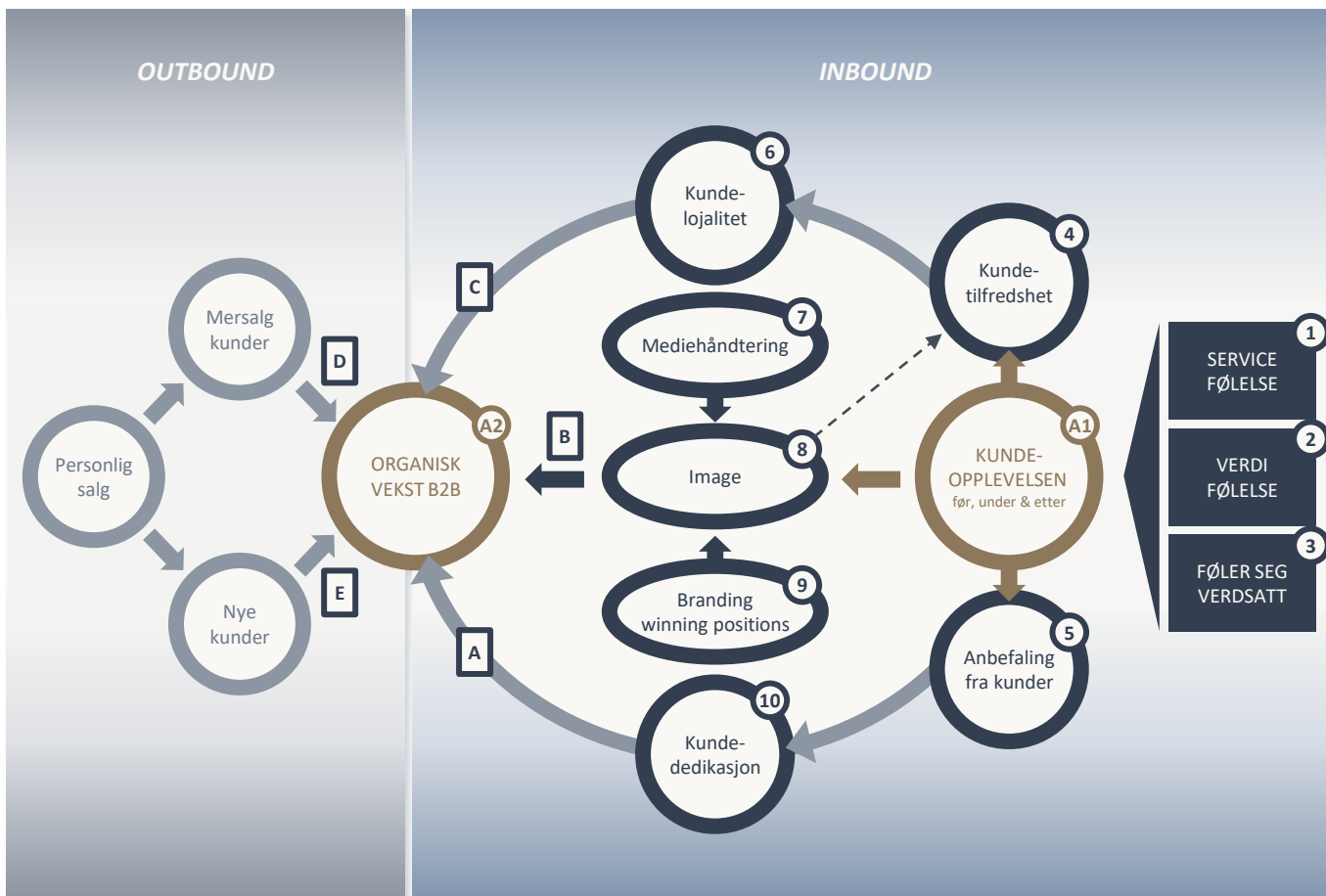




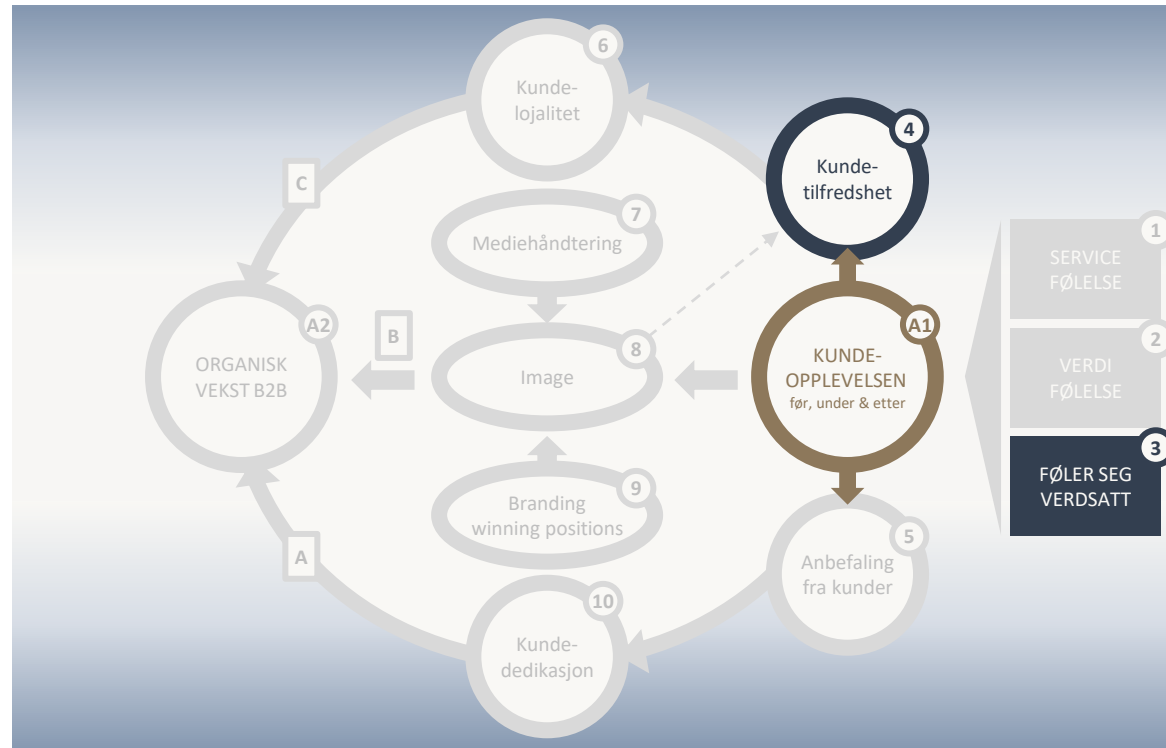
SUKSESS MED KUNDEOPPLEVELSEN I B2B MARKEDET

Kundeopplevelsens betydning



Kundeopplevelsens betydning

Undersøkelsen BankBarometerBusiness 2021 med 2250 respondenter, dokumenterer at kundeopplevelsen har en markant betydning for tilfredshet med banken. – Illustrert her med parametere «føle seg verdsatt i banken».



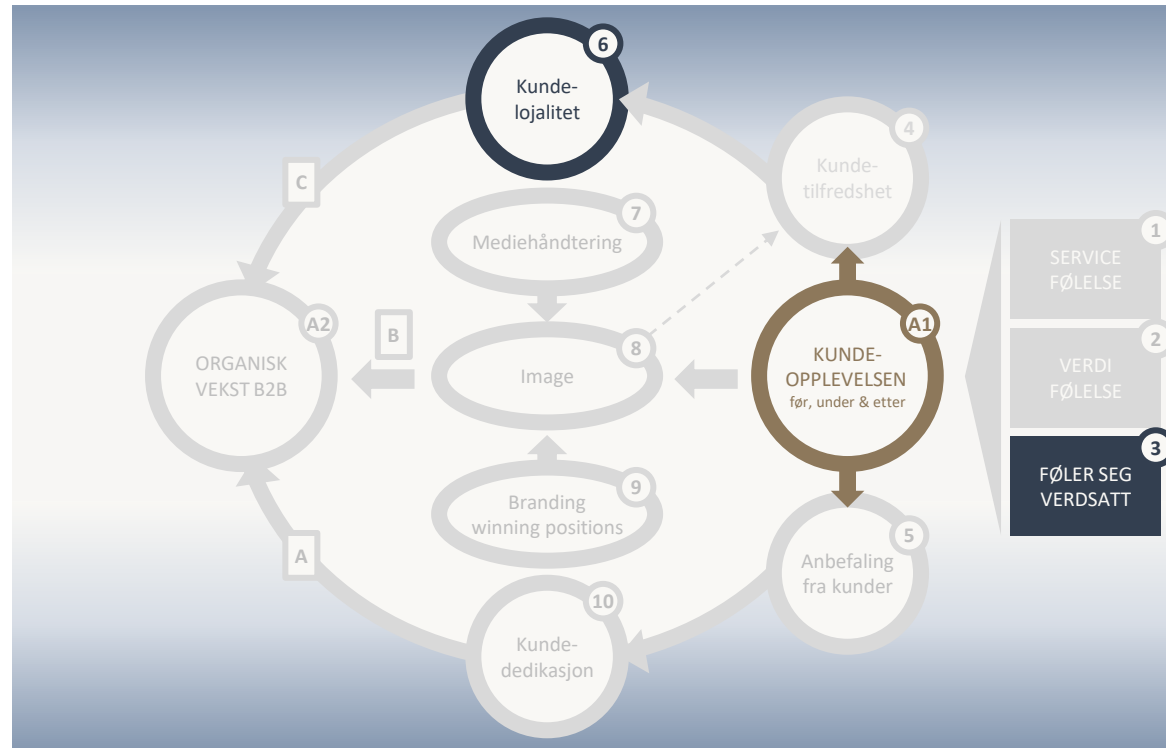
«Samlet tilfredshet med banken" (*) kontra "om du føler deg verdsatt i banken?"

Føler du deg verdsatt som kunde ?	Ja	Nei	Vet ikke	I ALT
Samlet tilfredshet	8,3	4,7	6,6	7,8

*Samlet tilfredshet måles på en skala fra 1-10, hvor 10 er høyest.

Kundeopplevelsens betydning

BankBarometerBusiness 2021 viser også at kundelojaliteten er svært utfordret dersom kundeopplevelsen ikke er på topp. - Her vist igjen via parametere "føler seg verdsatt i banken".

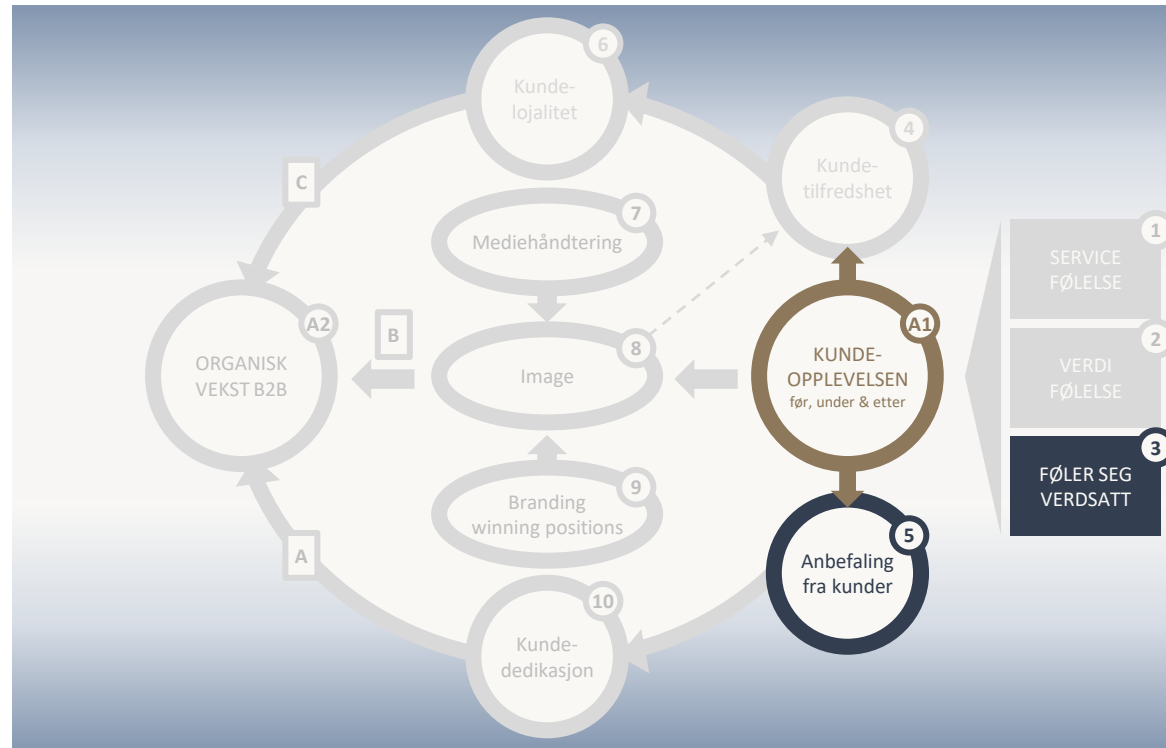


"Føler du deg verdsatt som kunde" kontra "Vurderer selskapet å bytte hovedbank?"

Føler du deg verdsatt som kunde?	Ja	Nei	Vet ikke	I ALT
Ingen vurdering av å bytte bank	91%	44%	73%	84%
Vurderer å bytte bank	6%	33%	14%	10%
Planlegger å bytte bank	2%	23%	7%	5%
Vet ikke	1%	0%	6%	1%
I ALT	100%	100%	100%	100%
Antall uvektet	1.956	211	83	2.250

Kundeopplevelsens betydning

BankBarometerBusiness 2021 demonstrerer også at tilgangen av nye kunder gjennom anbefalinger fra eksisterende kunder i stor grad styres av kundeopplevelsen via «føle seg verdsatt i banken». (tekst for versjon med sirkel 5 og sirkel A1 uthevet og kvadrat 3 uthevet)



"Føler du deg verdsatt som kunde i banken?"

NPS *	Ja	Nei	Vet 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 uvektet	1.913	201	75	2.189

*NPS = Net promoter score = Promotors minus Detractors.

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

Aalund copyright – ophavsret på indholdet