

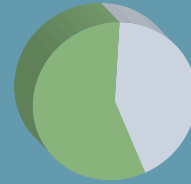
Når det gjelder å ivareta kundene er det tre R-er som gjelder. Reach (nå), Respond (svare) og Retain (beholde) – kundene dine vet hva de vil ha på hvert nivå.

Få dem til å føle seg verdsatt.

**70%**

av kunder mener at de beste merkene er de som er mest oppmerksomme på kundenes behov

...og belønningen kan bli stor



**57%**

av kunder ville brukt mer penger på merker som får dem til å føle seg verdsatt

Gjør det personlig.

Av all informasjon fra merker vil kundene i størst grad prioritere personlig tilpassede tilbud og rabatter ...men balanser med åpenhet

**61%**

av kunder mener merker må være mer åpne om hvordan de bruker kundedata

...ellers kan det få konsekvenser



**89%**

av kunder sier de ville avbrutt kjøpsprosessen hvis de følte at kommunikasjonen fra merket var for påtrengende

Vær oppmerksom gjennom hele kjøpsprosessen.

Kunder mener et merke må vise dem mest oppmerksomhet i løpet av et salg, men oppmerksomhet etter salg er også viktig

Samhandling av god kvalitet betyr noe.

**47%**

ville slutte å være kunde hvis et merke ikke oppfylte deres forventninger til samhandling

Prioriter kundens opplevelse.



**60%**

av kunder mener merker kun er interessert i å få pengene sine, ikke i å gi et høyt nivå av kundeservice

En dårlig brukerreise er en deal-breaker.

**91%**

av kunder antyder at en vanskelig transaksjon ville frata dem lysten til å kjøpe

Last ned rapporten på [www.ricoh.no/thoughtleadership](http://www.ricoh.no/thoughtleadership)