

Dit kost een slechte klantervaring

16-06-2015 10:35

Tachtig procent van de ondernemers is overtuigd dat zijn customer experience geweldig is. Slechts acht procent van de consumenten is het met hen eens. Een schamele één procent vindt dat retailers consequent aan zijn verwachtingen voldoen. Welke gevolgen heeft een negatieve klantervaring eigenlijk op de omzet en het klantenbestand? Social media-bureau Sprinklr giet het in een infographic.



THE COST OF NOT PRIORITIZING CUSTOMER EXPERIENCE

THERE'S A SERIOUS DISCONNECT GOING ON IN THE WORLD OF BUSINESS TODAY



CUSTOMERS ARE CONTACTING BRANDS ON SOCIAL WHEN THEY HAVE AN ISSUE

How often brands receive complaints on social?



RESPONSE TIMES NEED TO IMPROVE

Customers expect a response within 60 minutes:

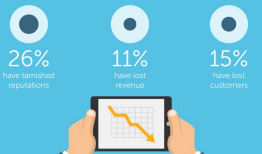


55% of brands do not have an effective strategy in place to manage negative social comments

THE BAD NEWS:

NEGATIVE EXPERIENCES ARE HURTING BRANDS

Due to negative social media comments:



THE GOOD NEWS:

CUSTOMERS WILL REWARD BRANDS FOR POSITIVE EXPERIENCES



THE ROI ON POSITIVE EXPERIENCES IS HUGE



6.7% of companies that provide social customer care see a 6.7% year-over-year increase in revenue

THE FUTURE OF BUSINESS IS EXPERIENCE MANAGEMENT



