



När det gäller att ta hand om kunder är det tre R som är viktiga. Reach, Respond & Retain – Att nå, få ett gensvar av och behålla – dina kunder vet vad de vill ha i alla steg.

Få dem att känna sig värdefulla.

**70%**

av kunderna upplever att de bästa varumärkena är de som uppmärksammar deras behov

...och belöningen kan vara stor



**57%**

av kunderna spenderar mer på varumärken som gör att de känner sig värdefulla.

Gör det personligt.

Innan köp prioriterar kunder mest information, anpassade erbjudanden och rabatter från företag

...men balansera med transparens

**61%**

av kunderna anser att företag måste vara tydligare kring hur de använder kunddata

...annars kan du drabbas av konsekvenser



**89%**

av kunderna säger att de skulle lämna köpprocessen om de känner att ett företag är för inkräktande

Var uppmärksam under hela köpprocessen.

Kunderna anser att ett företag bör ägna den största uppmärksamheten åt dem under själva försäljningen, men uppmärksamhet efter inköpet är också viktigt

**Kvalitativ kommunikation är avgörande.**

**47%**

slutar att vara kund om ett företags kommunikation inte uppfyller förväntningarna

Prioritera kundupplevelsen.



**60%**

av kunderna tycker att många företag bara bryr sig om att tjäna pengar, och inte prioriterar sin kundservice

En dålig användarupplevelse är en deal-breaker

**91%**

av kunderna anser att en svår och krånglig transaktion skulle göra att de avstår från att handla

Läs mer om hur man bemöter kundbehov  
Hämta hela undersökningen på [www.ricoh.se/thoughtleadership](http://www.ricoh.se/thoughtleadership)