

Allegrò

Hvorfor og hvordan udvikler man en CX-strategi som overbygg for markedsaktiviteter?

Joanna Carr



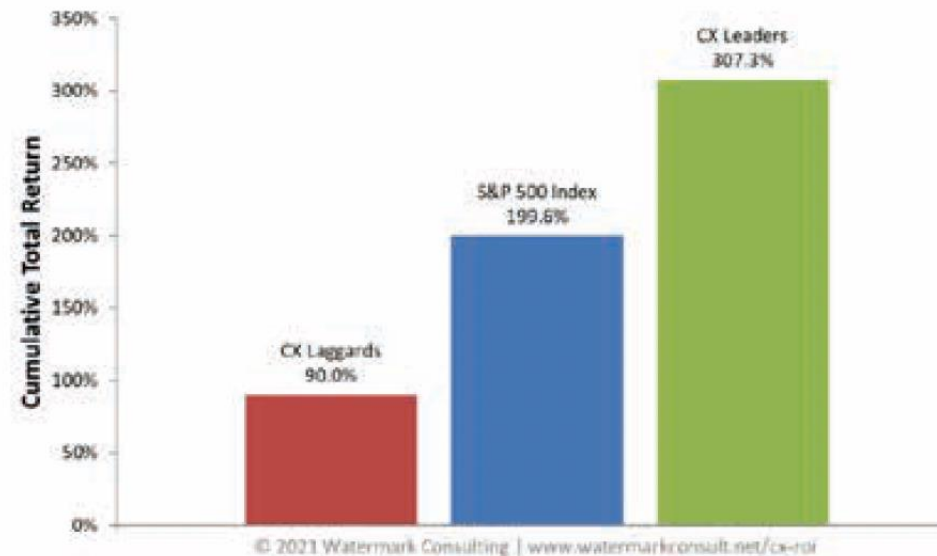


Kun **10 bedrifter** på Norsk
Kundebarometer **begeistrer** kundene sine.

66% av bedriftene opplever **fall i kundetilfredshet** – nedgang på 0,8 prosentpoeng nasjonalt.

De som investerer i en
CX-strategi oppnår
nettomarginer
**16 % over bransjens
gjennomsnitt**
(MIT).

Customer Experience Leaders Outperform The Market
13-Year Stock Performance of Customer Experience (CX) Leaders vs. Laggards (2007-2019)



1

HVA ER CX OG HVA ER EN CX-STRATEGI

2

HVORFOR ER DET AVGJØRENDE Å UTVIKLE EN OVERORDNET CX-STRATEGI SOM VEILEDER FOR HELE VIRKSOMHETEN?

3

BESTE PRAKSIS FOR Å LYKKES MED EN CX-STRATEGI

Fortell meg om en
kundeopplevelse du
har hatt nylig ...



Endeløs venting på
levering.

"Vi er i rute"

Dukket aldri opp!



Hei!

Tusen takk for tilbakemelding. Det var leit å høre at ordren din ikke levert som avtalt og at oppfølgingen ikke var som forventet. Dere sljer ikke hos oss så her har du vært veldig uheldig. Under neste kjøp så er jeg sikker på at vi overgår dine forventninger til oss.

Ønsker deg en fin dag videre!

Med vennlig hilsen





KUNDESERVICE

Førsteklasses kundeservice - før, under og etter ditt kjøp

Her finner du en mengde informasjon om leveringsmuligheter, forsikringer og mye annen viktig informasjon. Hvis du skulle ha noen som helst ytterligere spørsmål, er du velkommen til å kontakte oss!

Kontakt oss

Ofte stilte spørsmål

? ledere for å bytte en
møkkete bluse!

Jeg forlot ikke engang
butikken. 🥲



1
X



2





5



Anmeldelser 127 • Dårlig



Anmeldelser ★ 1,3

127 i alt



15. apr. 2024

Dritt elendig service

Dritt elendig service. Arrogante mennesker. Ruben som jobber i chat servicen. Min datter har blitt trukket penger og de kan ikke se hvem som har bestilt og hva. Eneste de sa var å kontakte politiet.

Datoen for opplevelsen: 15. april 2024



25. des. 2023

styr unna

Jeg liker **Unna** stil, men jeg er så skuffet når jeg fikk den jeg har bestilt. Det var skade på den. Jeg sendte i retur men det kom aldri frem. Det er så umulig å kontakte kunderservice. Ingen telefon nummer, epost address eller fax. Man skal kun chatte med dem, det hjelper ingenting. Styr Unna!!!!

Datoen for opplevelsen: 28. november 2023

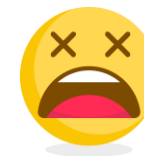


25. des. 2023

styr unna

Jeg liker **Unna** stil, men jeg er så skuffet når jeg fikk den jeg har bestilt. Det var skade på den. Jeg sendte i retur men det kom aldri frem. Det er så umulig å kontakte kunderservice. Ingen telefon nummer, epost address eller fax. Man skal kun chatte med dem, det hjelper ingenting. Styr Unna!!!!

Datoen for opplevelsen: 28. november 2023



Customers First

Our customers are the focal point of our business model and the ultimate barometer of our activity. This means every new innovation we implement is designed to improve the human experience. To deliver better quality, more efficient and more sustainable processes every single time.



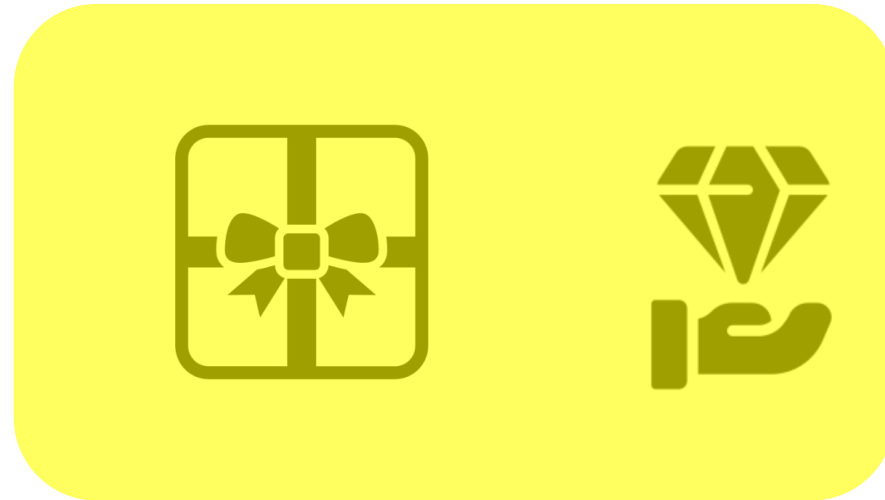
- Som en **oppegående** kunde benyttet jeg **selvbetjeningskassen** som jo gjør **at køen i den manuelle kassen blir kortere for deres kunder.**
- Jeg gjennomførte betalingen av produktet i selvbetjeningskassen og skal til å legge blusen i en pose. Da oppdager jeg at blusen er møkkete (skoavtrykk)
- Jeg finner en ny bluse på stativet og går til kundeserviceskranken for å få byttet blusen.
- Det ble begynnelsen på en strøm av sjefer som ble kalt til skranken for å nekte meg å bytte produktet. Konklusjonen til alle de 4 sjefene som dukket opp i tur og orden var at det var mitt ansvar å sjekke produktet før kjøp.
- Hvis jeg hadde betalt i den manuelle kassen ville jeg fått byttet uten diskusjon!
- Øverste sjefen kom til slutt og ga beskjed om produktet kunne byttes – for nå var det mange rundt meg som var veldig interessert i utfallet av denne kundebehandlingen.













Du er lojal mot
dine kunder



→ Kunde for livet

En CX-strategi er din **plan** som sikrer at kunden **effektivt og tilfredsstillende oppnår verdi**, samtidig som de opplever **positive følelser**.

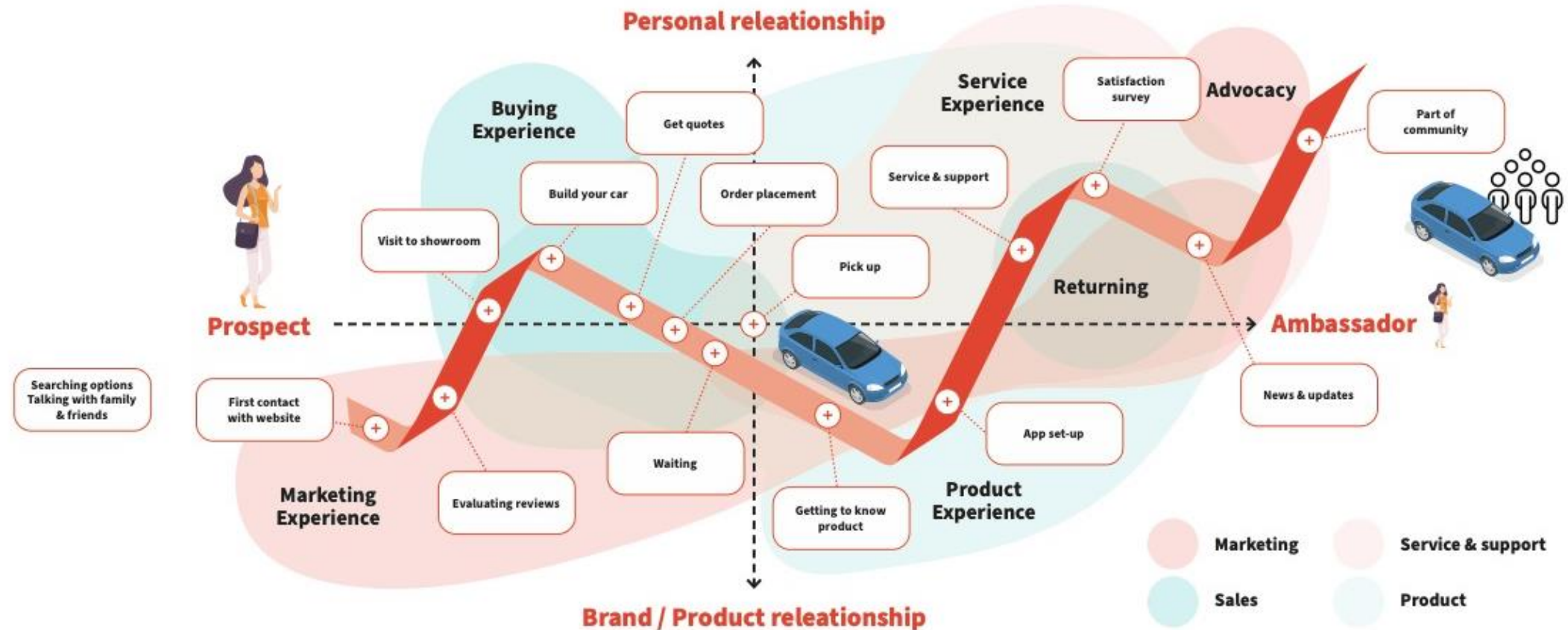
2

HVORFOR ER DET AVGJØRENDE Å UTVIKLE EN OVERORDNET CX-STRATEGI SOM VEILEDER FOR HELE VIRKSOMHETEN?

Stolt **eier**
av en ny
bil!

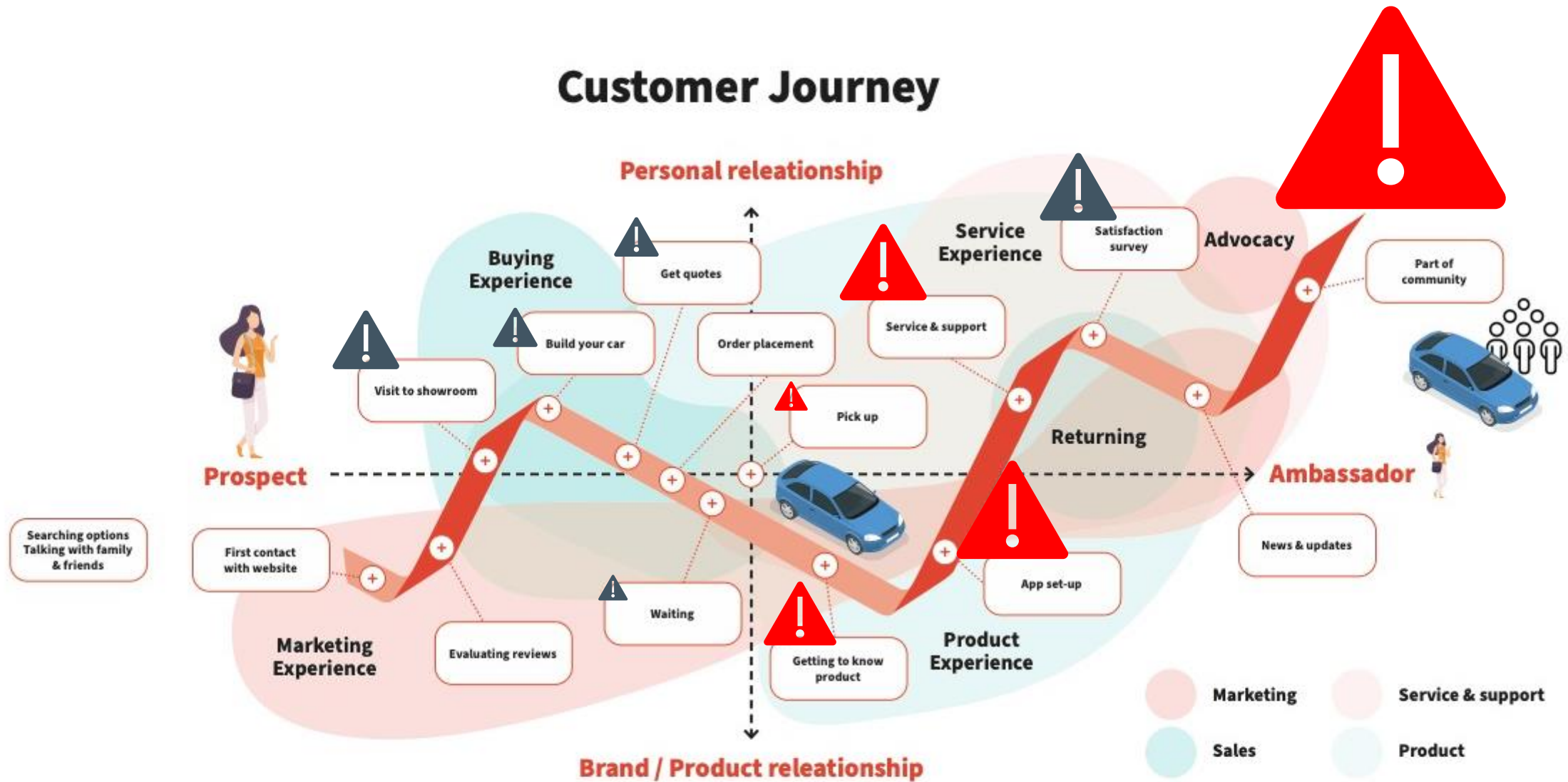


Customer Journey



Unaware Searching Interested Evaluating options Decide Purchase Receive Learn Use Seek help Satisfaction assessment Advocacy or detraction

Customer Journey





Dine online-tjenester

Du er en gjestebruker.

Bilens hovedbruker er Stefan Carr.

SC



Personverninnstillinger



Hello Joanna Carr,

Thank you for reaching back to us.

It is our aim to provide products and services that stand for the highest levels of customer satisfaction. This is why we continuously work on improving our products for you.

Our customer satisfaction is most important to us, and we are sorry to learn that you feel as though you have not received the high standard of service, that is expected from [REDACTED].

We have passed your valuable feedback to the relevant department internally, as our goal is to provide the best customer service at all times.

Kindly, please be informed that due to GDP Regulations, we kindly ask that you contact us directly from the email address used by the primary user. Alternatively, you may forward us the written consent from the primary user, so that we can further proceed with providing you any solution regarding digital services issues you might be encountering.

Thank you for your reply.

We remain at your disposal by replying to this e-mail or by calling our direct line 800-12651 (around the clock, 7 days a week). Kindly indicate your case reference 0002716416 for a quick follow-up.

We wish you always a safe and pleasant journey with your [REDACTED]
[REDACTED]

Your [REDACTED] team

Hi sexy!
Can I please get your consent so that I can continue communicating with [REDACTED]?

Our Values and Actions

[Home](#) ► Our Values and Actions

Sustainability and Community:
For the future. For everyone.

[EV Calculator](#) [On the Road Toward a Better Future](#) [Powering Tomorrow With Yesterday's Batteries](#) [Going the Extra Mile](#) [A partnership that's Anything but Ordinary](#) [No](#)



Sustainability

Every mile counts on the road to carbon neutrality. We're committed to increasing our use of renewable energy and reducing our carbon footprint.



Community

We see citizenship as a verb. That's why we aim to play an active role in making every community safer, smarter, and more fun to live in each year.

Det er mange **menesker, prosesser**
og **systemer** som skal bidra til
å etterleve vår merkevareplattform,
og bidra til en **god kundeopplevelse!**



3

Metoder og beste praksis for unike og engasjerende kundeopplevelser

1. Avklare ambisjonsnivået

Toppen av ligaen

Unngå nedrykk



1

LEDER INTERVJU

Hva betyr kundeopplevelser for deg?

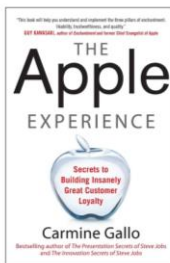


Hva sikter vi mot?

2

STUDIETUR/ EXPERIENCE LAB

Hackaton: Experience Lab

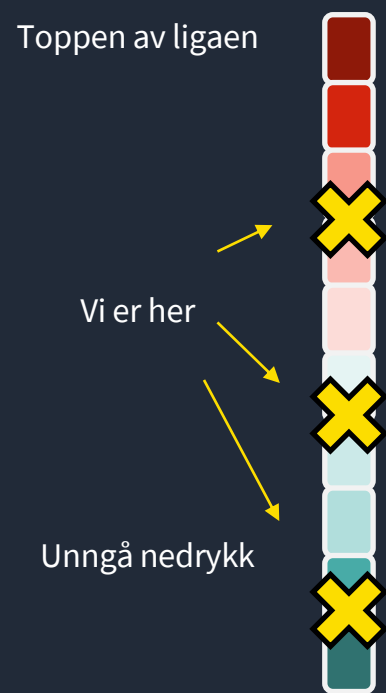


3

AMBISJONSMÅL

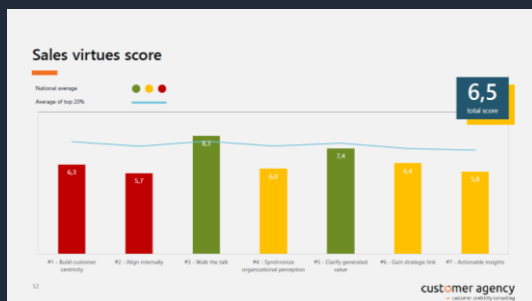


2. Kartlegge nåværende situasjon



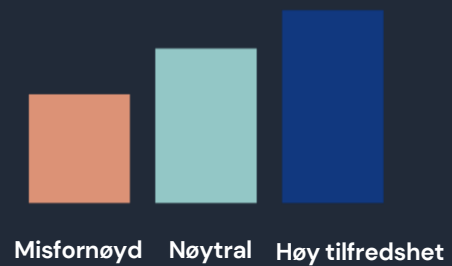
1

VOB (voice of the Business)



2

VOC (voice of the customer)



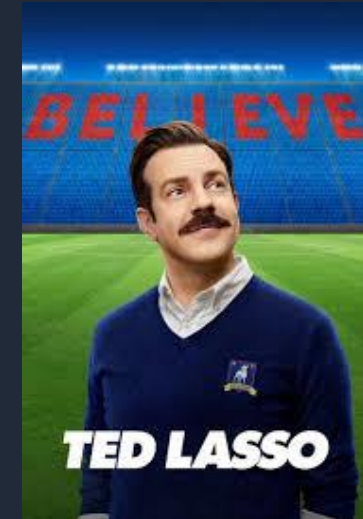
Hva driver høy tilfredshet

3

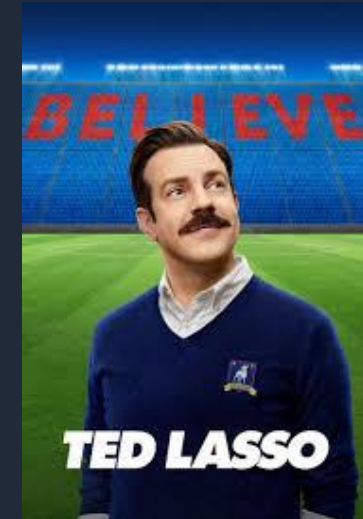
GAP-ANALYSE



3. Utnevn en CX-leder med mandat til å iverksette endringer



4. Sette en klar retning for CX



We have **made a promise**, and we strive to **keep it**



**EASIER.
BETTER.
EVERY TIME.**

CX Guidebook

- Visjon for CX
- Kundeløfter
- X-kompass
- Veiledning: Hvordan vi leverer på vårt kundeløfte gjennom hele prosessen



“Vi kan ha diskusjoner, men dette er en dialog som jeg setter veldig pris på. Jeg skjønner at det er viktig, og vi har kanskje vært oppgitte begge to. Men det er egentlig bare positivt. Jeg føler at personene forstår meg veldig godt.”

24

Møte med klienten

Det var en travel dag på kontoret, og teamet i advokatfirmaet gjorde seg klare til dagens møte med en av deres viktigste klienter. De visste at det var viktig å levere på kundeløftet om å være på lag, og at det var avgjørende å gi klienten en god opplevelse. Teamet hadde allerede gjort mange forberedelser i forkant av møtet. De hadde satt opp en dagsorden og en powerpoint-presentasjon med de viktigste diskusjonspunktene. De hadde også klargjort en referatmal og god servering. Teamet var godt forberedt og visste hva de skulle fokusere på i møtet. De ville lytte til klienten og la hen slippe til på laget, samtidig som de ville gi klare tilbakemeldinger og spisse temaet.

25

Da møtet startet, var teamet fokusert og til stede. De la vekk telefonene og lyttet nøye til klienten. De stilte spørsmål og ga tilbakemeldinger på en ærlig og profesjonell måte.

Etter møtet oppsummerte de diskusjonene og avtalte actionpunkter som var relevant for oppdraget. De var klar på varigheten og kostnadene for oppdraget og ga tidlig beskjed hvis det ble endringer.

Teamet var stolte av å ha levert på sitt kundeløfte og sikret at klienten følte seg ivaretatt, trygg og forstått gjennom hele prosessen. De visste at deres gode forberedelser og fokus på klientens behov var nøkkelen til å skape et langsiktig og vellykket samarbeid.



5. De beste lager en langsiktig, proaktiv plan samtidig som de sikrer evnen til rask reaktiv handling.



6. Fremme kundefokus samarbeid på tvers av fagområder



7. Forbedre de ansattes oplevelse (EX)



8. De forblir lojale mot kundene, og leverer produkter, tjenester og opplevelser for å sikre en verdifull relasjon



1

En CX-strategi er **en plan** som sikrer at kunden effektivt og tilfredsstillende **oppnår verdi**, samtidig som de opplever **positive følelser**.

2

Det er mange **mennesker, prosesser** og **systemer** som skal bidra til å etterleve vår merkevareplattform, og bidra til en **god kundeopplevelse!**

3

8 beste praksiser:

- ambisjonsavklaring
- forstå as-is-situasjonen
- ha en leder med mandat til å lede cx-strategien
- ha en klar visjon og retning
- jobbe langsiktig og kortsiktig
- mobilisere for tverrfaglig kundefokusert samarbeid
- jobber med EX
- være lojale mot kunden

En reell **kundesentrisk organisasjon** vil iverksette sin **CX-strategi** på tvers av hele organisasjonen for å være den mest **relevante partneren** for sine kunder.



Ny e-bok lanseres snart

Kontakt meg om dere ønsker
en lenke til å laste ned e-boken

joanna@allegro.no



E-bok Involvering i sentrum

Veien til en kundesentrert
organisasjon

