

Vad har ni för **rel@tion** till era onlinekunder?

Att samla feedback från kunderna är inte svårt, men att veta hur man ska prioritera baserat på denna input är desto mer komplicerat. E-handeln växer lavinartat, relationen till kunderna blir allt svagare och konkurrensen är bara ett klick ifrån. För att få kunden att prioritera just er framför andra leverantörer, både idag och imorgon, är det nödvändigt att agera.

Vi på CFI Group har arbetat i över 25 år med att hjälpa företag att prioritera rätt utifrån kunden som bas där vi omvandlar siffrorna till agerbara insikter. Vi hjälper er att besvara frågor som:

- hur upplevs er onlinebutik och hur nöjda / lojala är era kunder?
- vad ger störst utväxling på era kunders nöjdhet / lojalitet och inköp?
- vad bör ni prioritera, och vilka områden kan ni spara in på?

Under december kommer vi att samla kundinsikter inom e-handeln spritt över flera olika branscher – **Vill ni vara med?** Kontakta Petra eller Cecilia på CFI Group senast 22 nov.

Vad får ni?

- Administration/ Projektledning
- CFI Groups etablerade enkät för e-handel
- Datainsamling (upp till 3000 kunder)
- Sambandsanalys (kundinsikter-kundnöjdhet-lojalitet)
- Resultatsammanställning inkl. prioriteringsunderlag
- Kundernas egna kommentarer/ förslag

Petra Wiik
CFI Senior consultant
petra.wiik@cfigroup.se
+46 8 562 80 000

Cecilia Karlsson
CFI Project Manager
cecilia.karlsson@cfigroup.se
+46 8 562 80 000

INVESTERING:

20 000 SEK (exkl. moms)



Kundinsikter



Koppling till kundlojalitet



Prioriteringsunderlag



Benchmark mot branschen



Kundernas egna förslag till förbättringar

CFI Group