

Které firmy zákazníci milují?

15.12.2023 - Lukáš Cingr, Adam Vytlačil | PROTEXT

Studii „AjajAI“ okomentují experti KPMG Lukáš Cingr a Adam Vytlačil, kteří vysvětlí, co je pro nakupující klíčové a jak ve vztahu k nim využívat AI.

Zákaznická zkušenost na celém českém trhu klesla poprvé od začátku měření před šesti lety. KPMG vyhodnocuje zkušenost se značkami na základě šesti skupin kritérií označovaných jako pilíře. Těmi jsou: 1) integrita, 2) vynaložený čas a úsilí na straně zákazníka, 3) plnění očekávání, 4) řešení problémů, 5) personalizace a 6) empatie. Pro české zákazníky je nejdůležitější personalizace.

<https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/kpmg-zive-ktere-firmy-zakaznici-miluji-/2452878>