

Betekenisvolle en onderscheidende
Customer Experience: de sleutel tot groei
100% in lijn met je merk, 100% memorabel!



De wereld verandert. Hoe bedrijven en merken te werk gaan wordt transparanter en het aantal aanbieders groter. Dit maakt klanten steeds kritischer op waar ze hun geld aan uitgeven en bij wie. Betekenisvol en onderscheidend zijn als merk is de sleutel tot succes. In de merkpositionering, maar minstens zo belangrijk: in de ervaring die je je klanten biedt.

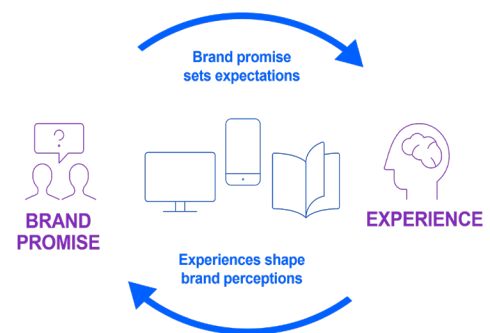
Uit Kantar-onderzoek blijkt dat service- en productervaringen van klanten en het delen van deze ervaringen met anderen tot 75% bijdragen aan het bouwen van een sterk merk.

De mate waarin contactmomenten bijdragen aan brand building

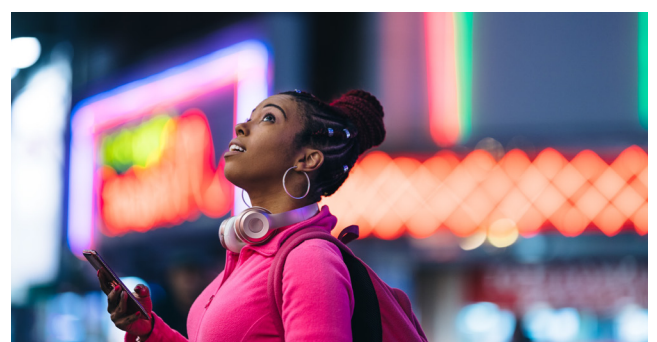


Bron: 400.000 evaluaties van contactmomenten in 550 Kantar Connect studies

Merk en Customer Experience zijn dan ook onlosmakelijk met elkaar verbonden. Enerzijds schept de merkbeloofte in reclames verwachtingen van de service- en productervaringen. Anderzijds voeden de ervaringen de merkperceptie. Hoe kleiner het gat tussen merkbeloofte en ervaring, hoe sterker je merk.



Bedrijven die de synergie tussen merk, marketing en customer experience beheersen, groeien





Hoe betekenisvolle, onderscheidende Customer Experience een boost geeft aan groei:



Behoud meer klanten

50% minder kans op klanten die weggaan.



Hogere marges

Klanten betalen tot 70% meer voor iets dat voelt als 'anders'.



Trek meer klanten aan

2,5 x meer kans het marktaandeel significant te vergroten.

Maak het memorabel

Inspelen op emotie én onderscheidend zijn ten opzichte van concurrenten; in reclame-uitingen is het gesneden koek. Dit doortrekken in de Customer Experience is echter essentieel om voorkeursmerk te worden.

Betekenisvolle, onderscheidende klantervaringen versterken de relatie en vergroten marktaandeel

Een betekenisvolle en onderscheidende Customer Experience voorziet in de behoeften, zorgt voor emotionele verbinding en wordt als uniek ervaren. Uiteraard 100% in lijn met de merkidentiteit en –belofte: deze ervaring kan alleen door jouw merk geleverd worden.

Het resultaat is een onvergetelijke Customer Experience, die ervoor zorgt dat je klanten blijven terugkomen en er tegen iedereen over vertellen!





Bouwen aan een memorabele Customer Experience?

Kantar helpt!

Met uitgebreide kennis van Branding en Customer Experience, is Kantar de ideale partner om samen (verder) te bouwen aan betekenisvolle, onderscheidende Customer Experience. Met oog voor de marketing- en brandstrategie, bieden we verschillende research en consultancy oplossingen op het gebied van Customer Experience.

Versterk klantrelaties en je merk met Kantars ExperienceStrength. Interne workshops, kwalitatieve klantinterviews en een meting die diepgaand inzicht geeft in de CX-positie van je bedrijf, geven je dé strategische handvatten om het gat tussen merkelofte en Customer Experience te dichten en je succesvol te onderscheiden van concurrenten.

Met Kantars ExperienceTransform breng je klantfeedback in het hart van je organisatie, zodat je continu kunt werken aan een (nog) betere klantervaring.

Verder praten over Customer Experience?

Neem contact op met Nanda Deen of Michiel Albrecht of kijk op kantar.com/nl/expertise/customer-experience



Nanda Deen

Director Innovation & Customer Experience
nanda.deen@kantar.com
+31 6 20 25 18 56



Michiel Albrecht

Senior CX consultant
michiel.albrecht@kantar.com
+31 6 21 91 15 30

KANTAR

Kantar is 's werelds toonaangevende bedrijf op het gebied van marketingdata en -analyse en een onmisbare merkpartner voor de grootste bedrijven ter wereld. Wij combineren de meest betekenisvolle attitude- en gedragsgegevens met diepgaande expertise en geavanceerde analyses om te ontdekken hoe mensen denken en handelen. We helpen klanten te begrijpen wat er is gebeurd en waarom en hoe ze de marketingstrategieën kunnen ontwikkelen die hun toekomst vormgeven.