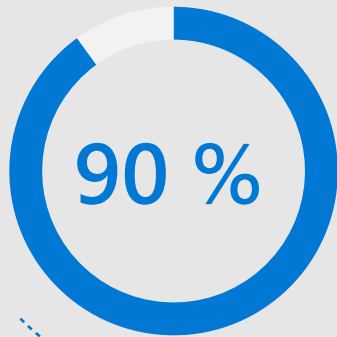


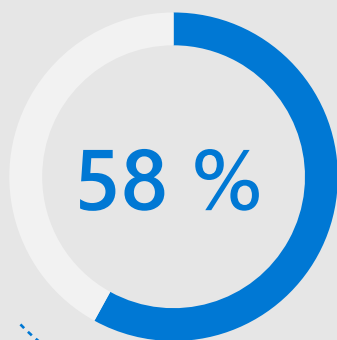
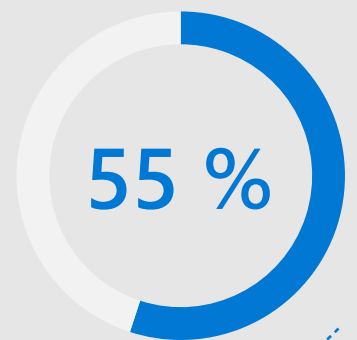
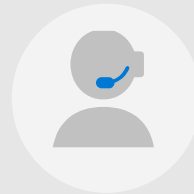
# Die gegenwärtige Realität und Erwartungshaltung an den Kundenservice

Um ein positives Kundenerlebnis zu schaffen, müssen Unternehmen das Verhalten, die Präferenzen und Erwartungen der Kunden verstehen.



90 % der Befragten gaben an, dass der Kundenservice für ihre Wahl einer und Loyalität gegenüber einer Marke wichtig ist.

55 % der Kunden erwarten von Jahr zu Jahr einen besseren Kundenservice.



Fast zwei Drittel (58 %) der Verbraucher würden bei schlechtem Kundenservice die Beziehung zu einem Unternehmen abbrechen.

Mehr als 2/3 der Kunden wünschen sich, dass Unternehmen sie proaktiv ansprechen und mit ihnen interagieren.

