



Nová éra zákaznickéj skúsenosti

CX 2020

apríl 2021

Od roku 2017 vykonávame prieskum zákazníckej skúsenosti na Slovensku

Prieskum zákazníckej skúsenosti sme na Slovensku robili **4. rok**.
Cieľom bolo zistiť stav zákazníckej skúsenosti medzi značkami a sektormi.

Ide o súčasť medzinárodného prieskumu KPMG, ktorý sa realizuje
už **11 rokov**.

Slovensko 2020:



1. Maloobchod
2. Logistika
3. Zábava a voľný čas
4. Finančné služby
5. Reťazce
s potravinami
6. Telekomunikácie
7. Energetika
8. Cestovanie a hotely
9. Verejná správa

Pokrytie zákazníckej skúsenosti v roku 2020



Počet krajín,
regiónov
a jurisdikcií

27

Počet
hodnotených
značiek

2 000+

Celkový počet
respondentov

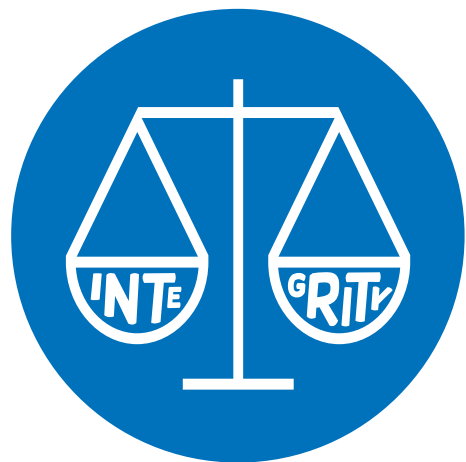
100 000+

Celkový počet
responzií

800 000+

Austrália, Belgicko, Brazília, Česká republika, Holandsko, Hong Kong – Čína, Írsko, Japonsko, Luxembursko, Mexiko, Nemecko, Nový Zéland, Poľsko, Rakúsko, Rumunsko, Ruská federácia, Singapur, Slovensko, Spojené arabské emiráty, Španielsko, Švédsko, Taiwan, Taliansko, Thajsko, USA, Veľká Británia, Vietnam

Šesť pilierov



INTEGRITA

Sme dôveryhodní.



RIEŠENIE PROBLÉMOV

Robíme zo zlej skúsenosti skvelú.



OČAKÁVANIA

Riadime, napĺňame a prekonávame očakávania zákazníkov.



ČAS A ÚSILIE

Minimalizujeme úsilie na strane zákazníka.



PERSONALIZÁCIA

Vďaka individuálnemu prístupu si k nám zákazníci vytvárajú emočné puto.



EMPATIA

Rozumieme situácii zákazníka a tým si s ním vytvárame hlboký vzťah.



Hierarchia CX pilierov



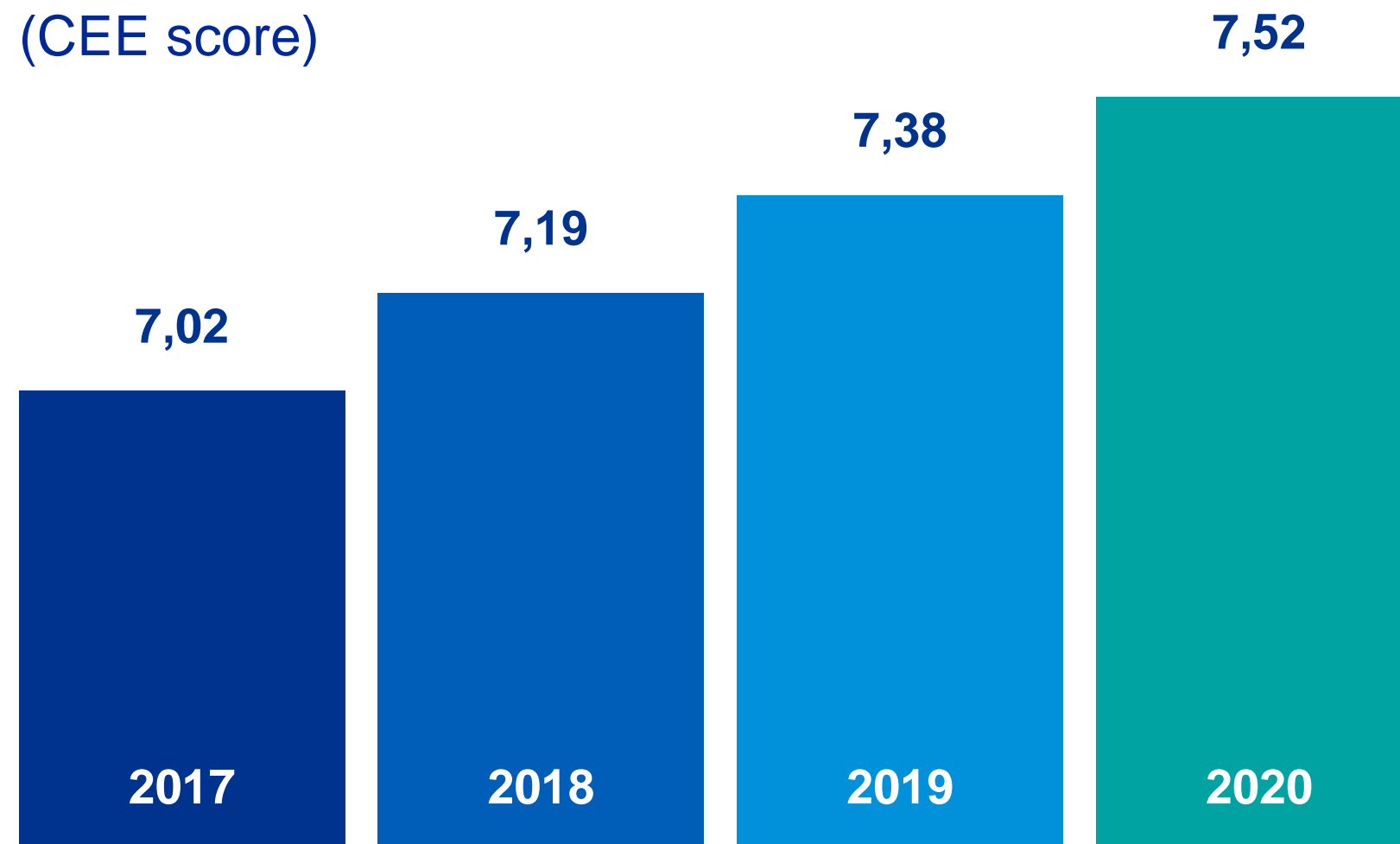
**Stať sa šampiónom
zákazníka**

Riadenie očakávaní:
hybná sila pre premenu
značky

Rýchly rast:
začiatok transformácie
značky

Vývoj zákazníckej skúsenosti na Slovensku

Vývoj celkového hodnotenia značiek na Slovensku
(CEE score)



Medziročné zlepšenie o 1.8% v 2020

73% značiek zlepšilo svoju CX

TOP 10 na Slovensku



— rovnaké umiestnenie ako v roku 2019

★ nová značka v prieskume

▲ rast oproti roku 2019

▼ pokles oproti roku 2019e

Piliere a sektory



Najväčší rast



**Pilier s najväčším
vplyvom na NPS a lojalitu**



**Najlepšie
hodnotený pilier**



Najlepšie sektory

Maloobchod, Logistika



Najviac rastúci sektor

Finančné služby

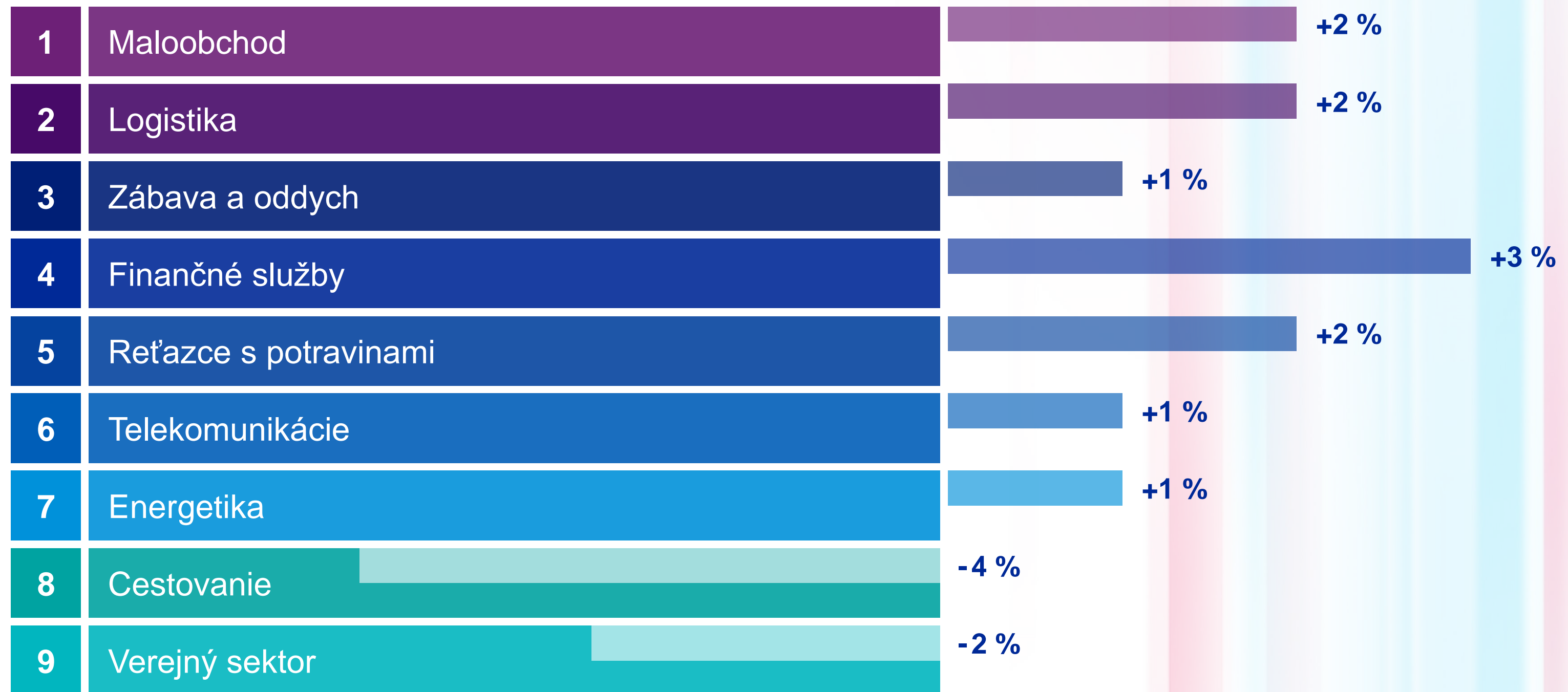


Najhoršie hodnotené sektory

Cestovanie, Verejný sektor

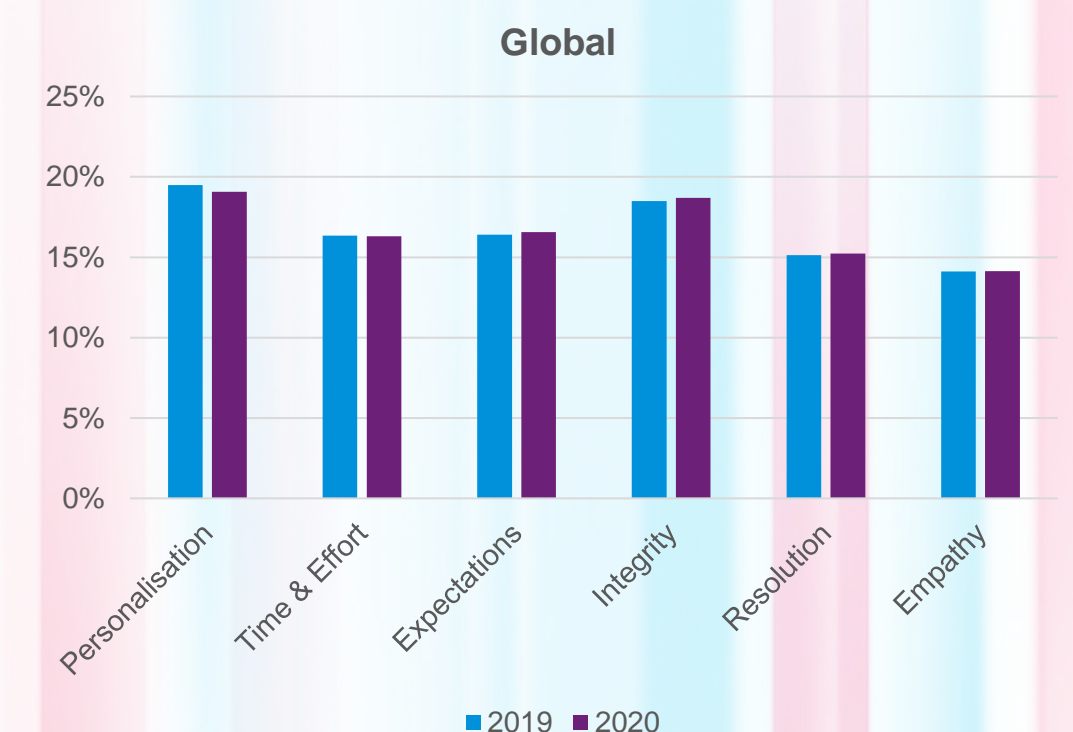
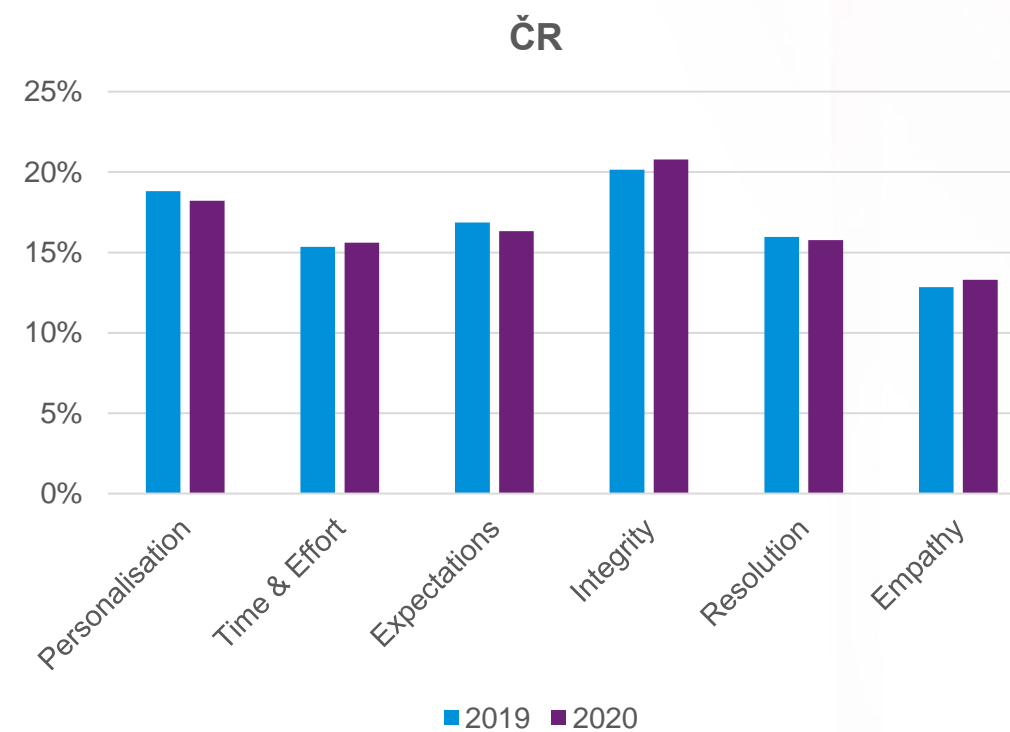
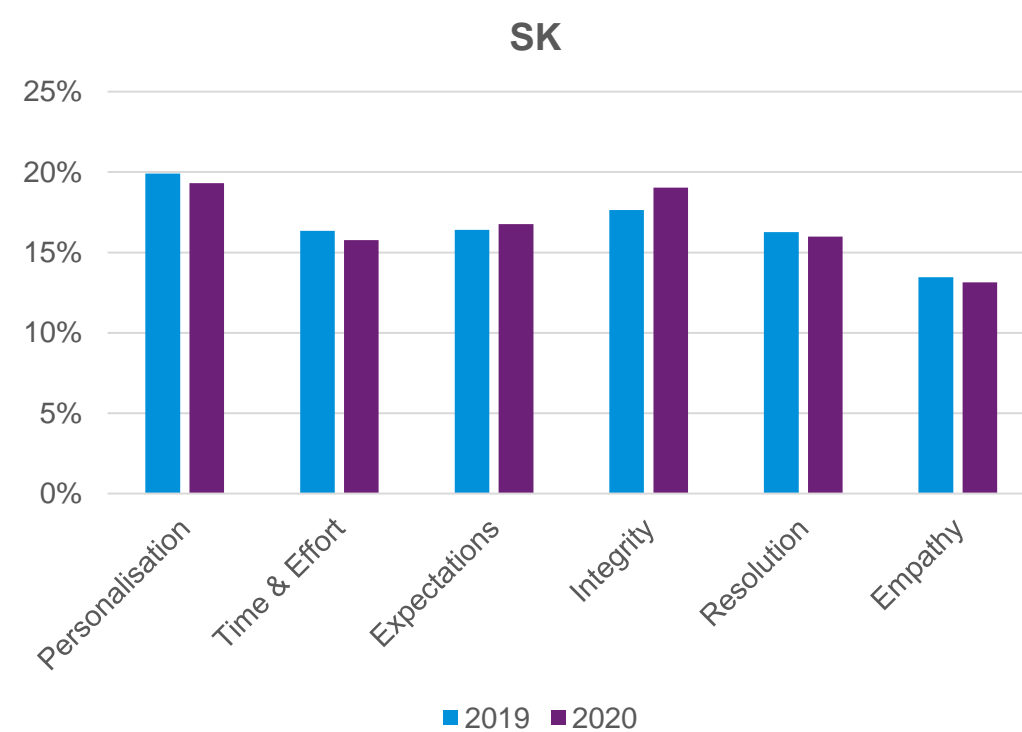
Výkonnosť sektorov v 2020

Umiestnenie odvetví v roku 2020



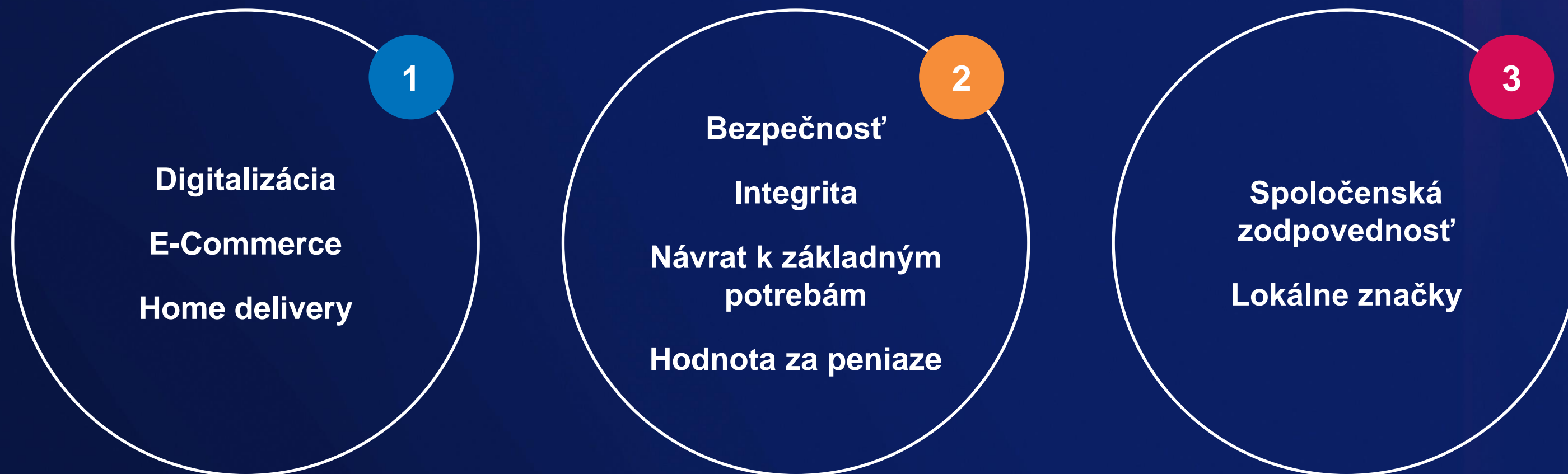
Dôležitosť pilierov zákaznickej skúsenosti v období krízy: back to the basics

Štatistický driver model – miera vplyvu pilierov na NPS a zákaznícku lojalitu

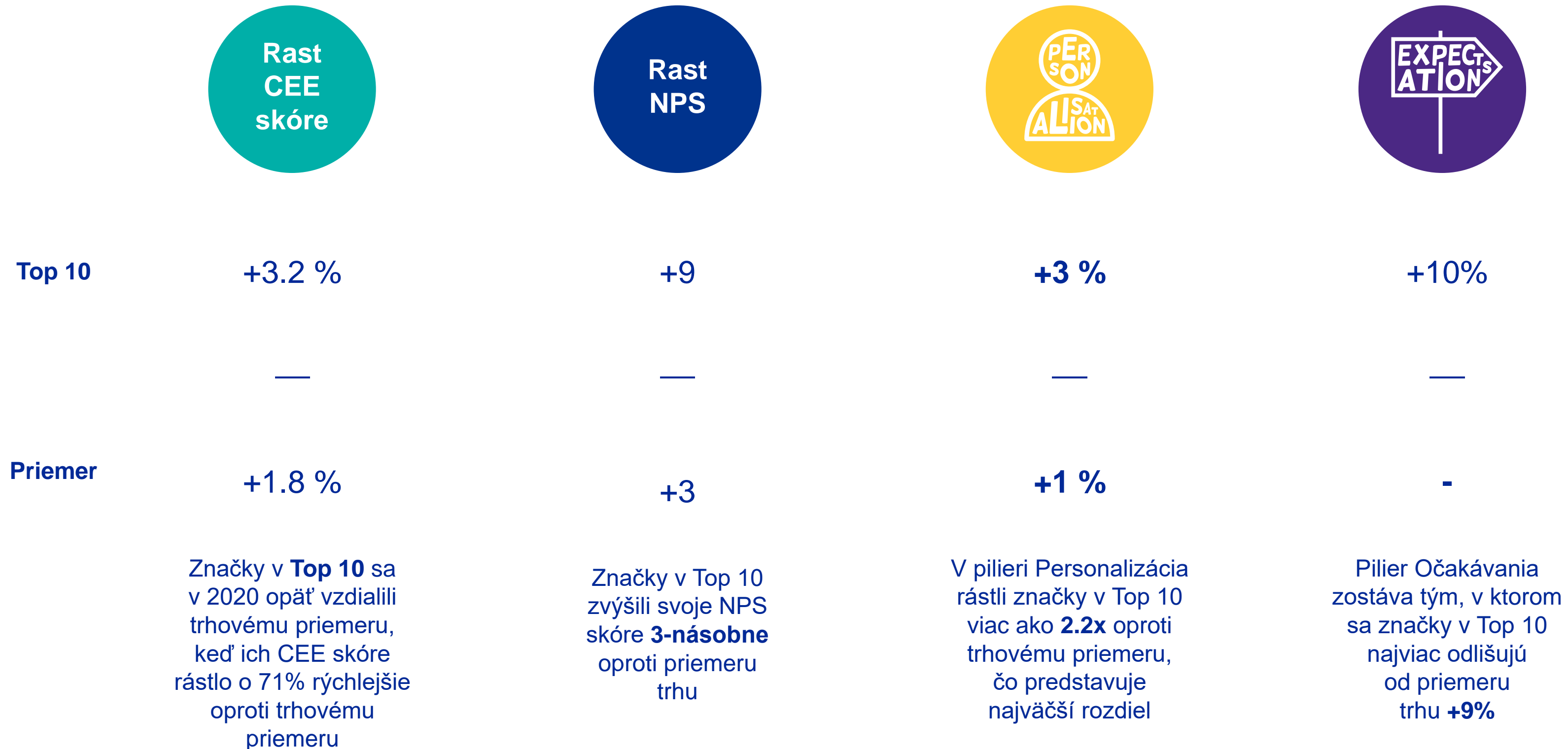


Vplyv globálne najdôležitejšieho piliera personalizácia v kríze poklesol, naopak vzrástol vplyv integrity

Zmena zákazníka v roku 2020



Čím sa odlišili CX lídri v roku 2020





Ďakujem za pozornosť!

Peter Rado

KPMG CX leader in Slovakia

prado@kpmg.sk

+421 915 758 875

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2021 KPMG Slovensko Advisory k.s., a Slovak limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.