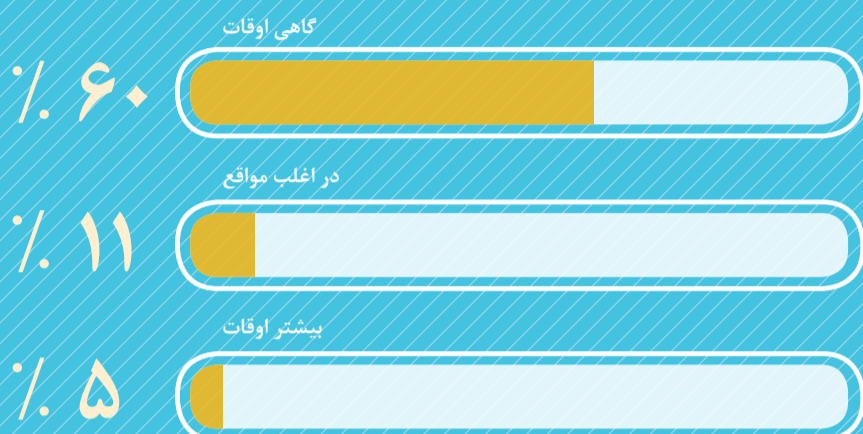


عواقب بی توجهی به تجربیات مشتریان

مشتریان به هنگام بروز مشکل در شبکه‌های اجتماعی با برندها و شرکت‌های تجاری ارتباط برقرار می‌کنند.

میزان شکایت‌های دریافتی شرکت‌های تجاری در شبکه‌های اجتماعی چقدر است؟



امروزه در جهان تجارت و کسب‌وکار مشکلات جدی در رابطه با ارتباط مشتریان با شرکت‌های تجاری وجود دارد

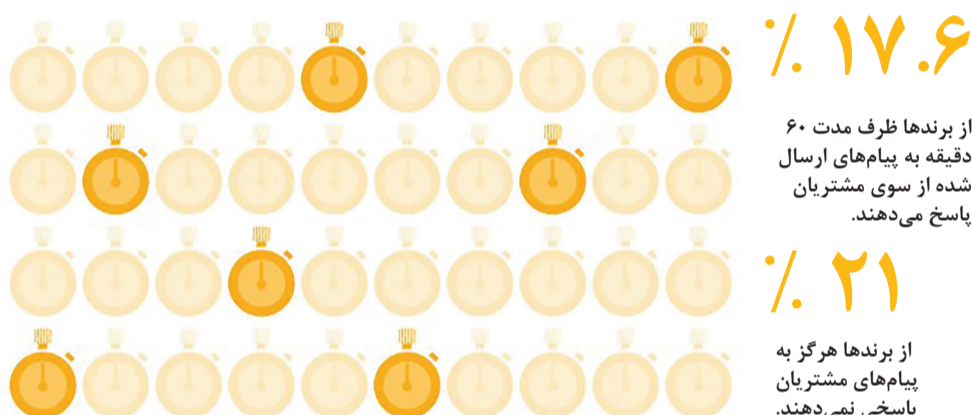


از مشتریان می‌گویند که تجارب بسیار برجسته‌ای از تعامل با کالاها و خدمات شرکت‌های تجاری به دست آورده‌اند.

۱٪ از مشتریان احساس می‌کنند که شرکت‌های تجاری تمامی انتظاراتشان را برآورده می‌کنند.

زمان پاسخگویی به ارتباطات برقرار شده از سوی مشتریان باید بهبود یابد.

مشتریان انتظار دارند که ظرف مدت ۶۰ دقیقه به پرسش مطرح شده از سوی آنها پاسخ داده شود.



۵۵٪ از برندها و شرکت‌های تجاری فاقد یک استراتژی مشخص جهت پاسخگویی به پیام‌های منفی ارسال شده در شبکه‌های اجتماعی هستند.

خبر بد برای برندها آن است که نظرات و بازخوردهای منفی در شبکه‌های اجتماعی در حال آسیب زدن به وجهه آنها است.

به دلیل ارسال نظرات و بازخوردهای منفی در شبکه‌های اجتماعی:



تجربه مثبت مشتریان از تعامل با محصولات و خدمات برند شما تاثیر قابل توجهی در فرآیند بازگشت سرمایه دارد.



۶۷٪ شرکت‌هایی که از استراتژی مشخصی برای تعامل با مشتریان خود در شبکه‌های اجتماعی برخوردارند در آمد سالانه آنها به میزان ۶۷٪ افزایش یافته است.

خبر خوب برای شرکت‌های تجاری و برندها آن است که بازخوردها و تجارب مثبت مشتریان کمک بسیار زیادی به آنها در جذب مشتریان جدید و افزایش درآمد می‌کند.



آینده تجارت به مدیریت تجارب مشتریان اختصاص دارد

