

Nu släpps Resurs Retail Report: Att känna sig välkommen och uppskattad toppar listan över starkaste lojalitetsdrivarna i Norden

Resurs Bank släpper nu för första gången sin *Resurs Retail Report – Insikter för en positiv köpresa och lojala kunder*. Rapporten bygger på en nordisk konsumentundersökning och samlar insikter kring vad som driver lojalitet i handeln. En insikt som sticker ut extra mycket är välkommandets betydelse för att få återkommande kunder. Resultatet visar nämligen att det är den viktigaste drivkraften för lojalitet vid handel i butik. Även för e-handel är detta en av de viktigaste drivkrafterna för lojalitet.

Att skapa en välkomnande atmosfär kring sin butik eller e-handelsplats kan tyckas vara en basal del i att sätta ihop ett framgångsrikt koncept för retail. Men i stället har kampen om lojala kunder många gånger handlat om konkurrens kring pris och utbud. Ett av resultaten i Resurs Retail Report att det är dags för handlare att sätta mer fokus på välkommandet. Att känna sig välkommen visar sig vara bland de viktigaste drivkrafterna för lojalitet både i butik och på e-handelsplats, där faktorer som pris och utbud landar betydligt längre ner på listan.

- Vår undersökning visar tydligt att de mjuka faktorerna är oundgängliga för att skapa en tydlig identitet, positiv köppplevelse och lojala återkommande kunder. Med insikten om att den viktigaste drivkraften för lojalitet vid handel i butik är just känslan av att känna sig välkommen och uppskattad, ser vi möjligheter för handlare att satsa ännu mer på att göra välkommandet till en central del av sitt koncept, säger Anette Konar Rippe, CMO, Resurs Bank.

Resurs nordiska konsumentundersökning visar att mindre än hälften av alla kunder faktiskt känner sig välkomna och uppskattade när de besöker en fysisk butik. För e-handelsplatserna faller andelen till knappt var femte kund. Även om man som handlare oftare lyckas skapa en mer välkomnande känsla i butik jämfört med e-handeln är det alltså fortfarande lång väg att gå för att detta ska kunna ses som en styrka som bygger lojalitet och återkommande kunder.

Topp-10: största lojalitetsdrivarna i fysisk butik

Här presenteras topp-10-listan över största lojalitetsdrivarna i fysisk butik. I Resurs Retail Report presenteras motsvarande topplista för e-handel tillsammans med många andra insikter och tips för lojalitetsskapande upplevelser.

1. Jag kände mig välkommen och uppskattad
2. Köpet gick smidigt och enkelt
3. Jag fick bra vägledning/hjälp/tips
4. Jag kunde ställa frågor och få bra hjälp
5. Det var lätt att hitta en produkt som passade mig
6. Produkten jag valde kändes prisvärd
7. Jag kunde fundera och ta beslut i lugn och ro
8. Jag upplevde tillhörighet och vänlighet
9. Det gavs tydlig produktinformation
10. Jag kände mig lugn och trygg

OM RESURS BANK

Resurs är en nordisk nischbank med ledande betal- och finansieringslösningar för handeln och dess kunder. Vi hjälper företag och privatpersoner att låna, spara och betala. Med över 40 års erfarenhet av handel, gör vi det snabbt, enkelt och tryggt att handla, både online och i butik. Vi sätter kundupplevelsen i fokus och arbetar för att få det roliga att hända och det svåra att kännas enklare. Idag har vi en kundbas på cirka 6 miljoner privatkunder och över 700 anställda i Norden.

Hämta Resurs Retail Report [här](#).

Fakta: Resurs nordiska konsumentundersökning

Resurs undersökning är genomförd i samarbete med Kantar Sifo och bygger på 4 110 intervjuer genomförda i Norge, Danmark, Sverige och Finland. Analysen har resulterat i insikter om vad som driver lojalitet i branscher som till exempel hemelektronik, kläder/skor och byggvaror/trädgård. Detta är några av de branscher där Resurs redan idag har lång erfarenhet och nu vill få ännu djupare förståelse för vad som driver kundlojalitet.

Mer information:

Anette Konar Ripple, CMO, Resurs Bank, anette.konarripple@resurs.se, +46 707 126 351

Anna Naucler, CCO, Resurs Bank, anna.naucler@resurs.se +46 709737255

OM RESURS BANK

Resurs är en nordisk nischbank med ledande betal- och finansieringslösningar för handeln och dess kunder. Vi hjälper företag och privatpersoner att låna, spara och betala. Med över 40 års erfarenhet av handel, gör vi det snabbt, enkelt och tryggt att handla, både online och i butik. Vi sätter kundupplevelsen i fokus och arbetar för att få det roliga att hända och det svåra att kännas enklare. Idag har vi en kundbas på cirka 6 miljoner privatkunder och över 700 anställda i Norden.