

Nå tilbys *Resurs Retail Report* i Norge: **Det å føle seg velkommen og verdsatt står øverst på listen over lojalitetsdrivere i Norden**

Resurs Bank lanserer nå *Resurs Retail Report – Innsikter for en positiv kjøpsopplevelse og lojale kunder* i Norge. Rapporten er basert på en nordisk forbrukerundersøkelse og samler innsikt i hva som driver kundelojalitet, både for hele Norden og spesielt for det norske markedet. En faktor som stikker seg ut, er hvor viktig velkomsthøvelsen er for at kundene skal komme tilbake. Resultatet viser at denne følelsen er den viktigste lojalitetsdriveren ved handel i butikk, og en av de viktigste driverne selv for e-handel.

Det å skape en gjestfri atmosfære rundt butikken eller nettstedet er åpenbart helt grunnleggende for et vellykket detaljhandelskonsept. Men i stedet har kampen om lojale kunder ofte handlet om konkurranse rundt pris og utvalg. Et av resultatene i *Resurs Retail Report* indikerer at det er på tide at handelsfolk fokuserer mer på å få kundene til å føle seg velkomne. Denne følelsen viser seg å være blant de viktigste drivkreftene for lojalitet både i butikken og i e-handelen, mens faktorer som pris og utvalg havner mye lenger nede på listen.

- Undersøkelsen vår viser tydelig at myke faktorer er uunnværlige når man skal sikre en tydelig identitet, en positiv kjøpsopplevelse og lojale kunder som vender tilbake. Når man er blitt klar over at den viktigste drivkraften for lojalitet i butikkhandelen nettopp er følelsen av å være velkommen og verdsatt, gir det mening å investere enda mer i å gjøre dette til en sentral del av butikkkonseptet. Vi ser frem til å lansere rapporten i Norge og håper at den vil bidra til interessante diskusjoner innen bransjen, sier Anette Konar Riple, CMO, Resurs Bank.

Resurs' nordiske forbrukerundersøkelse viser at 36 % av alle kunder i Norge føler seg velkomne og verdsatte når de besøker en fysisk butikk. For e-butikker faller andelen til 20 %. Selv om man oftere klarer å skape en god velkomsthøvelse i fysiske butikker sammenlignet med nettsteder, har man fortsatt en lang vei å gå før dette blir et fortrinn som bygger lojalitet og gjør at kundene kommer tilbake.

Topp 10: de viktigste lojalitetsdriverne i fysiske butikker

Her presenteres listen over de ti viktigste lojalitetsdriverne i fysiske butikker. I *Resurs Retail Report* presenteres den tilsvarende listen for e-butikker sammen med mange andre innsikter og tips for lojalitetsskapende opplevelser.

1. Jeg følte meg velkommen og verdsatt.
2. Kjøpet gikk greit og enkelt.
3. Jeg fikk god veiledning/hjelp/tips.
4. Jeg kunne stille spørsmål og få god hjelp.
5. Det var lett å finne et produkt som passet for meg.
6. Jeg følte at jeg fikk mye for pengene.
7. Jeg kunne tenke og bestemme meg i fred og ro.
8. Jeg opplevde tilhørighet og vennlighet.
9. Jeg fikk tydelig produktinformasjon.
10. Jeg følte meg rolig og trygg.

OM RESURS BANK

Resurs er en nordisk nisjebank med ledende betalings- og finansieringsløsninger for butikkene og kundene deres. Vi hjelper selskaper og enkeltpersoner med å låne, spare og betale. Med over 40 års erfaring sikrer vi en rask, enkel og sikker handel – både online og i butikk. Vi fokuserer på å skape en god kundeopplevelse og jobber for at det vanskelige skal bli enklere. I dag har vi en kundebase på rundt 6 millioner privatkunder og over 700 ansatte i Norden.

Last ned *Resurs Retail Report* [her](#).

Fakta: Resurs' nordiske forbrukerundersøkelse

Resurs' undersøkelse ble gjennomført i samarbeid med Kantar Sifo og er basert på 4110 intervjuer gjort i Norge, Danmark, Sverige og Finland. Analysen har resultert i innsikt om hva som driver lojaliteten i bransjer som for eksempel forbrukerelektronikk, klær/sko og byggevarer/hage. Dette er noen av bransjene som Resurs allerede har lang erfaring med, og nå ønsker vi å få enda bedre forståelse for hva som driver kundelojaliteten.

Mer informasjon:

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

Anna Naucler, CCO, resursbank, anna.naucler@resurs.se +46 709 737 255

OM RESURS BANK

Resurs er en nordisk nisjebank med ledende betalings- og finansieringsløsninger for butikkene og kundene deres. Vi hjelper selskaper og enkeltpersoner med å låne, spare og betale. Med over 40 års erfaring sikrer vi en rask, enkel og sikker handel – både online og i butikk. Vi fokuserer på å skape en god kundeopplevelse og jobber for at det vanskelige skal bli enklere. I dag har vi en kundebase på rundt 6 millioner privatkunder og over 700 ansatte i Norden.