

Nu lanceres Resurs Retail Report i Danmark.

At føle sig velkommen og værdsat som kunde ligger øverst på listen over de vigtigste loyalitetsskabende faktorer i Norden

Resurs Bank lancerer nu sin *Resurs Retail Report – vidensgrundlag for en positiv købsoplevelse og loyale kunder* i Danmark. Rapporten er baseret på en nordisk forbrugerundersøgelse med indsamling af viden om, hvilke faktorer der skaber kundeloyalitet i detailhandlen, og er baseret på Norden samt det danske marked. En faktor, der skiller sig ud, er, hvilken betydning det har for kundeloyaliteten, at kunderne føler sig velkomne. Resultatet viser nemlig, at det er den vigtigste faktor for kundeloyalitet i forbindelse med handel i butikker. Også i forbindelse med e-handel er det en af de vigtigste loyalitetsskabende faktorer.

Man skulle måske mene, at en kundevenlig atmosfære er en grundlæggende forudsætning for at skabe et succesfuldt koncept i detailhandlen. Men i stedet har kampen om loyale kunder ofte handlet om at konkurrere på pris og sortiment. Et af resultaterne i Resurs Retail Report peger på, at detailhandlen nu med fordel kan begynde at fokusere mere på at få kunderne til at føle sig velkomne. At føle sig velkommen som kunde viser sig at være en af de vigtigste loyalitetsskabende faktorer både i butikker og i e-butikker, mens faktorer som pris og sortiment havner betydeligt længere nede på listen.

- Vores undersøgelse viser tydeligt, at de bløde faktorer er væsentlige for en tydelig identitet, en positiv købsoplevelse og loyale kunder, der kommer igen. Når vi ved, at den vigtigste loyalitetsskabende faktor ved handel i butikker netop er, at kunden føler sig velkommen og værdsat, vurderer vi, at detailhandlen bør overveje at satse endnu mere på at gøre det til en central del af deres koncept at få kunderne til at føle sig velkomne. Vi glæder os til at lancere rapporten i Danmark og håber, at den bidrager til interessante diskussioner i branchen, siger Anette Konar Riple, CMO, Resurs Bank.

Resurs Banks nordiske forbrugerundersøgelse viser, at 42 % af alle kunder i Danmark faktisk føler sig velkomne og værdsatte, når de besøger en fysisk butik. For e-butikkerne falder andelen til 21 %. Selvom det i fysiske butikker oftere lykkes at få kunderne til at føle sig mere velkomne end i e-butikker, er der imidlertid stadig et godt stykke vej, før dette skal kunne anses for at være en styrke, som skaber loyalitet og får kunderne til at komme tilbage.

Top-10: De største loyalitetsskabende faktorer i fysiske butikker

Her præsenteres en top-10 over de største loyalitetsskabende faktorer i fysiske butikker. I [Resurs Retail Report](#) kan du finde en tilsvarende top-10-liste over e-handlen sammen med masser af andre resultater fra undersøgelsen og tips til loyalitetsskabende oplevelser.

1. Jeg følte mig velkommen og værdsat
2. Købet gik problemfrit og enkelt
3. Jeg fik god vejledning, hjælp, rådgivning
4. Jeg kunne stille spørgsmål og få god hjælp
5. Det var nemt at finde et produkt, som passede mig

OM RESURS BANK

Resurs er en nordisk nichebank med førende betalings- og finansieringsløsninger til virksomheder og kunder i detailhandlen. Vi hjælper virksomheder og privatpersoner med at låne, spare og betale. Med mere end 40 års erfaring inden for detailhandel gør vi det hurtigt, enkelt og sikkert at handle - både online og i butikker. Vi sætter kundeoplevelsen i centrum og får det sjove til at ske og det svære til at føles nemmere. I dag har vi cirka 6 millioner privatkunder og mere end 700 medarbejdere i Norden.

6. Prisen føltes rimelig på det produkt, jeg valgte
7. Jeg kunne overveje købet og bestemme mig uden at føle pres
8. Jeg oplevede gæstfrihed og venlighed
9. Der blev informeret tydeligt om produktet
10. Jeg følte mig rolig og tryk

Du kan downloade Resurs Retail Report [her](#).

Fakta: Resurs Banks nordiske forbrugerundersøgelse

Resurs Banks undersøgelse er udført i samarbejde med Kantar Sifo og er baseret på 4.110 interviews i Norge, Danmark, Sverige og Finland. Analysen har givet viden om, hvilke faktorer der er loyalitetsskabende i brancher som for eksempel hjemmeelektronik, tøj/sko og byggematerialer/have. Det er et udvalg af de brancher, som Resurs Bank allerede i dag har stor erfaring med, og som nu vil få endnu større forståelse for de faktorer, der skaber kundeloyalitet.

Mere information:

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

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

OM RESURS BANK

Resurs er en nordisk nichebank med førende betalings- og finansieringsløsninger til virksomheder og kunder i detailhandlen. Vi hjælper virksomheder og privatpersoner med at låne, spare og betale. Med mere end 40 års erfaring inden for detailhandel gør vi det hurtigt, enkelt og sikkert at handle - både online og i butikker. Vi sætter kundeoplevelsen i centrum og får det sjove til at ske og det svære til at føles nemmere. I dag har vi cirka 6 millioner privatkunder og mere end 700 medarbejdere i Norden.