

4 Tipps für mehr Kundenloyalität

✘ Kundenloyalität ist wichtiger denn je. Denn entspricht ein Online-Shop nicht den Erwartungen des Kunden, so wendet sich dieser enttäuscht ab und kauft einen Klick weiter bei der Konkurrenz. Wie Shopbetreiber diese stärken können, hat SAP auf Basis einer Verbraucherumfrage herausgearbeitet.

Auf Grund welcher Werte entwickeln sich Verbraucher zu markentreuen Käufern im Web? Dieser Frage ist SAP in einer **aktuellen Umfrage** nachgegangen. Die Ergebnisse seien eindeutig, erklärt Jamie Anderson, Global Senior Vice President, Customer Engagement and Commerce bei SAP. Zum einen gehe es darum, dem Kunden den optimalen Service zu bieten und zum anderen auf jeden Kunden individuell zu reagieren.

In Zeit von Database-Marketing, CRM und Big Data sind diese Ansprüche für viele Shopbetreiber umsetzbar. Oftmals fehlt es nur an grundlegendem Wissen, um diese Strategie.

4 Tipps zur Kundenloyalität

Auf Basis der Umfrage haben die Studienautoren die folgenden vier Tipps identifiziert:

Kunden erwarten einen direkten Kundensupport vom Shop, bevor sie eigenständig fragen müssen (54 Prozent).

Kunden möchten personalisiertere Shopping-Erlebnisse haben (69 Prozent).

Die Kunden wollen vor allem Qualitätsprodukte kaufen (75 Prozent).

Die Kaufentscheidung wird durch eine professionelle Online-Markenpräsenz beeinflusst (72 Prozent).