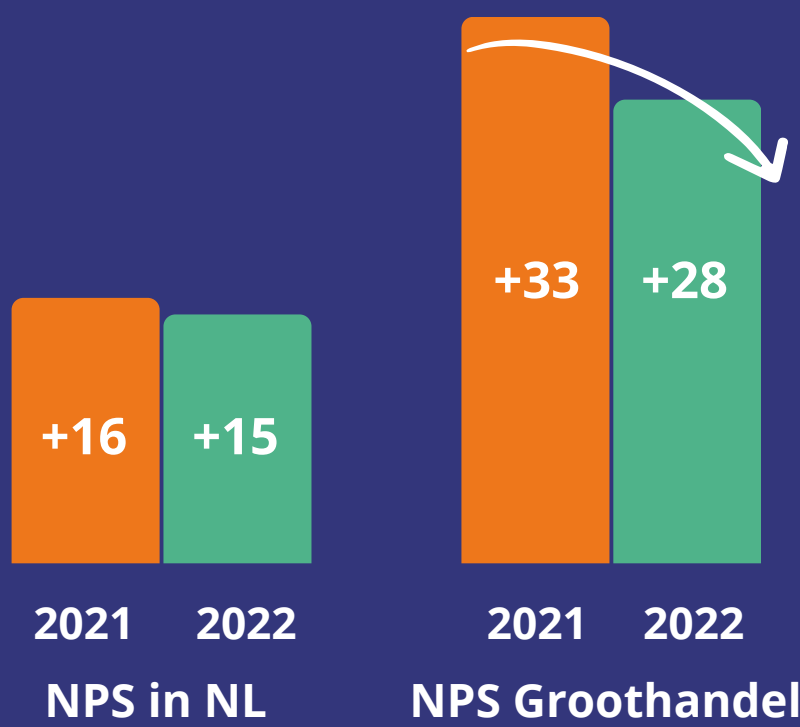


Groothandels hebben gemiddeld een hoge NPS, maar...



...het aantal enthousiaste klanten is gedaald!

Maar wat verklaart deze daling dan?



Hoger concurrentievermogen tussen groothandels, en de uitdaging om daardoor de tevredenheid op peil te houden



Onvrede over de **Communicatie**; met name over leveringstijden en de logistiek



Hoge prijsstellingen. Ook de **communicatie** hierover

Begrip & flexibiliteit kenmerken de beste groothandels in de sector:

Dit kan je van ze leren:



Technologie

BIC-bedrijven gebruiken geavanceerde technologieën om efficiëntie te verhogen, kosten te verlagen en de tevredenheid te verhogen



Proactieve benadering

Proactief benaderen verhoogt de betrokkenheid van klanten-en leidt tot betere klantgerichte resultaten



Vertrouwen

Bedrijven die begrip en flexibiliteit tonen en toepassen, vergroten het vertrouwen van klanten.

Voorkom dat klanten je verlaten, dus leun niet achterover!

...want nieuwe klanten werven is duurder dan bestaande klanten behouden.



1

Leer van deze data, maar luister ook goed naar je klant

2

Verzamel feedback van je klant op een consequente manier

3

Betrek de hele organisatie bij je CX strategie

4

Volg de feedback structureel op

Volledige benchmark lezen?

Download het grootste NPS en customer experience B2B benchmark rapport in Nederland 2023 met data over 9 verschillende B2B branches



www.integron.nl/klantbeleving