

**Digillä pintaan!**

4.11.2020



# **Kuinka sitoutat asiakkaasi ja saavutat asiakasuskollisuutta?**

Marjut Kytösalmi, Capgemini

# Capgemini - globaalia edelläkävijyyttä ja paikallista osaamista



Capgemini **invent**

Strategy  
Transformation

**idean**  
Part of Capgemini Invent

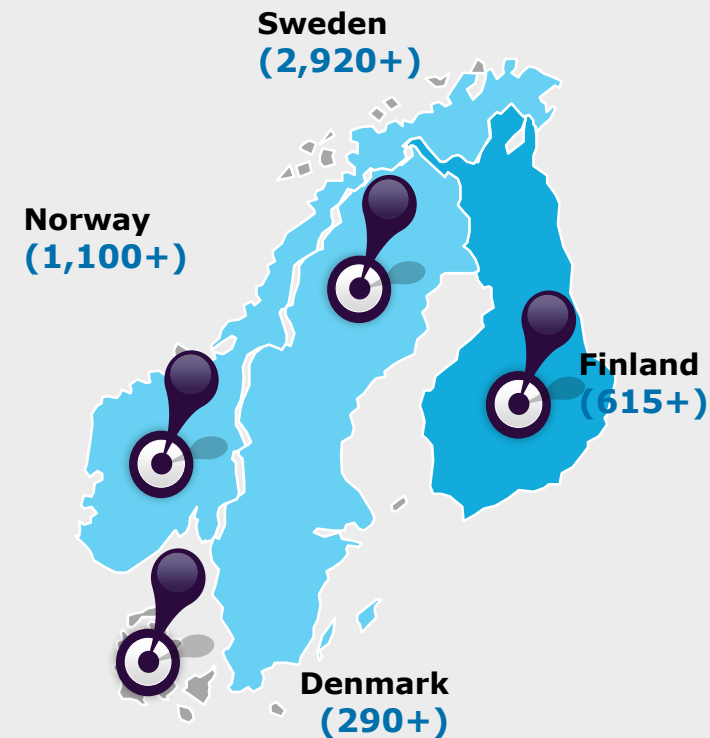
Innovation  
Strategic Design

Capgemini

Digital Experience Design  
Development  
Emerging Technologies  
Cloud & Platforms  
Enterprise Architecture

**sogeti**  
Part of Capgemini

Quality Assurance  
Cybersecurity





The Capgemini Research Institute julkaisee tutkimusta **digitaalisen transformaation vaikutuksista** ja tekee yhteistyötä mm. yliopistojen (MIT, Harvard) ja teknologiakumppaneiden kanssa (AWS, Google, Microsoft, Cloudera)



Neljättä kertaa valittu **1. sijalle 23:n** kansainvälisen tutkimusta tekevän konsultointi- ja teknologiayrityksen joukosta





# Perinteiset kanta-asiakasohjelmat eivät riitä

Asiakasuskollisuus integroituu yhä vahvemmin viimeistelyyn ja hallittuun kokonaisvaltaiseen asiakaskokemukseen

Asiakkaiden kasvaneet odotukset

**80%**

Odottaa brändien tuntevan asiakkaan yksilölliset mieltymykset

**90%**

Haluaa vastauksia reaaliajassa ja nopeita ratkaisuja pulmiinsa

**~75%**

Odottaa uskollisten asiakkaiden saavan räätälöidymmän ostokokemusta





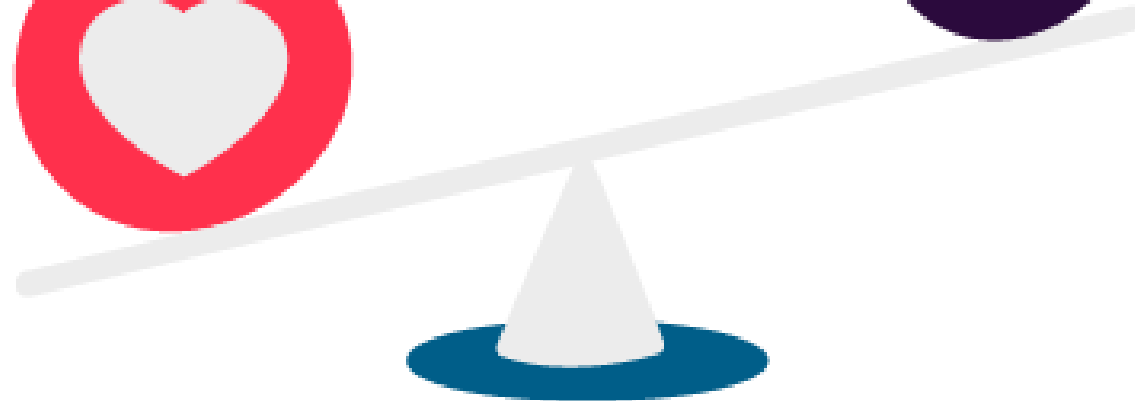
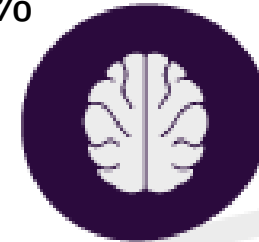
# Tunteet asiakasuskollisuuden takana

Asiakkaan brändiä kohtaan kokemat tunteet, kuten rehellisyys ja luotettavuus, vaikuttavat asiakasuskollisuuteen eniten

**Tunteiden vaikutus  
78%**



Järkiperusteiden vaikutus  
50%



# Tunneperäisesti sitoutuneet asiakkaat ostavat enemmän



**70%** vahvan tunnesiteen omaavista asiakkaista kuluttaa vähintään 2x enemmän rahaa niihin brändeihin, joille he ovat lojaaleja

# Miten pandemia on vaikuttanut asiakkaiden odotuksiin?



Yritysten odotetaan kantavan kortensa kekoon yhteiskunnallisissa haasteissa ja ne, jotka niin tekevät voittavat asiakkaat puolelleen

## >60% kuluttajista:

- Sanoo koronakriisin myötä ymmärtäneensä, että hallitukset tarvitsee vahvemmin yritysten apua yhteiskunnallisten ongelmien selättämiseen
- Odottaa yritysten antavan takaisin yhteiskunnalle kriisin aikana
- Tukee ja ostaa mieluummin yrityksiltä, jotka taistelevat eriarvoisuutta vastaan



# Asiakkaat palkitsevat ostopäätöksellä yritykset, jotka kantavat yhteiskuntavastuuta



**75%** kuluttajista priorisoi ostonsa yrityksille, jotka antavat takaisin yhteiskunnalle kriisin aikana.

Tutkimuksen mukaan sama muutos kuluttajien käyttäytymisessä pätee myös pandemian jälkeen.





# Asiakasuskollisuuden rakennuspalikat

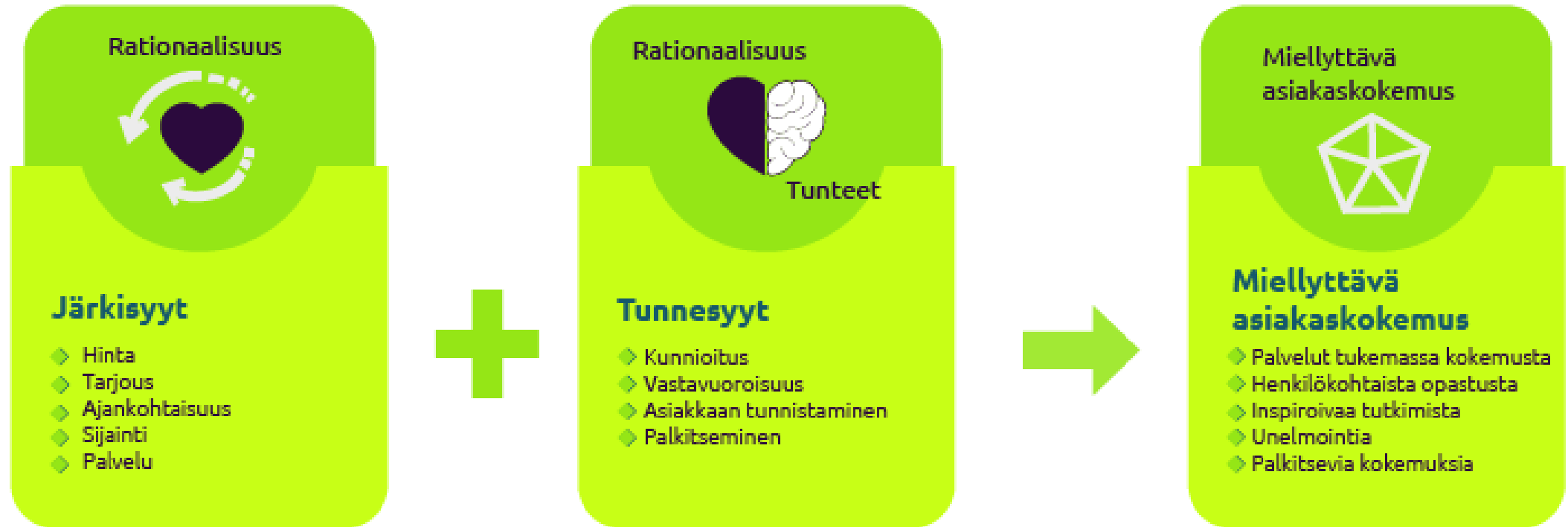
Merkityksellinen asiakassuhde rakentuu seuraavista tekijöistä



# Tiekartta – miten organisaatiot luovat parempia tunnesiteitä asiakkaisiin?



Sitouta asiakkaat, uskollisuus tulee kaupan päälle





Kysymyksiä?  
Kiitos!

**Marjut Kytösalmi**

#CX #Ecommerce #CRM

[marjut.kytosalmi@capgemini.com](mailto:marjut.kytosalmi@capgemini.com)

 @kytosalmi

 /in/kytosalmi



Tilaa tutkimuksemme kätevästi skannaamalla QR koodi tai linkistä:

<https://www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription/>



# Lähdeluettelo



Loyalty Deciphered – How Emotions Drive Genuine Engagement, Capgemini Research Institute 2017  
<https://www.capgemini.com/fi-en/resources/loyalty-deciphered-how-emotions-drive-genuine-engagement/>

How To Turn Satisfied Customers Into Loyal Customers, Shep Hyken, Forbes 2019  
<https://www.forbes.com/sites/shephyken/2019/04/21/how-to-turn-satisfied-customers-into-loyal-customers/#3836d7e02d3f>

Emotional Intelligence – what’s the hear of artificial intelligence?, Capgemini Research Institute 2020  
<https://www.capgemini.com/research/emotional-intelligence/>

The Consumer and COVID-19, Capgemini Research Institute 2020  
<https://www.capgemini.com/research/the-consumer-and-covid-19/>

Why purpose-led organizations are winning consumers’ hearts  
<https://www.capgemini.com/research/why-purpose-led-organizations-are-winning-consumers-hearts/>



People matter, results count.

This presentation contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.

Copyright © 2020 Capgemini. All rights reserved.



## About Capgemini

A global leader in consulting, technology services and digital transformation, Capgemini is at the forefront of innovation to address the entire breadth of clients' opportunities in the evolving world of cloud, digital and platforms. Building on its strong 50-year heritage and deep industry-specific expertise, Capgemini enables organizations to realize their business ambitions through an array of services from strategy to operations. Capgemini is driven by the conviction that the business value of technology comes from and through people. It is a multicultural company of almost 220,000 team members in more than 40 countries. The Group reported 2019 global revenues of EUR 14.1 billion.

Learn more about us at

[www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)