



Customer Experience

Karin Nemčková
KPMG Slovensko Advisory



What does good look like.....

Integrity

Resolution

Expectation

Time & Effort

Personalisation

Empathy

*„V tejto spoločnosti nakupujem iba cez e-shop,
moje skúsenosti sú len pozitívne. **To, čo ponúkajú
a sľubujú, platí.**“*

Integrity

ally BANK.®

We run the bath!
#wethebathers

[VIEW THE STORIES](#)

CONTINUE

Not in (United Kingdom?)

*„Mám skúsenosti len pozitívne a som rozhodnutý kupovať len tam, lebo ich **reklamačný prístup je excelentný, žiadne zvaľovanie viny na zákazníka.**“*

Resolution





UMPQUA

B • A • N • K

*„Vždy pred doručením balíka mi ráno príde
SMS správa na telefón, rovnako, keď je poštár v
dedine, už volá, že čochvíľa je na mieste.“*

Expectations



„Poistenie som mala vybavené hneď, bez dlhšieho čakania, a keď som aj náhodou pozabudla na zaplatenie poistného na ďalší rok, poslali mi upomienku poštou aj e-mailom. Za mňa zatiaľ na výbornú.“

Time & Effort



*„Perfektná spoločnosť **vie**, čo **zákazníci potrebujú** a ide im v ústrety. Perfektné cestovanie, sprievodca ani nepýtal lístok, len preukaz na zľavu ZŤP. **Presne vedia, kto s nimi cestuje**, perfektná obsluha a príjemné prostredie.“*

Personalisation

amazon

The Amazon logo, featuring the word "amazon" in a bold, black, sans-serif font. A curved orange arrow is positioned below the text, starting under the 'a' and ending under the 'n', pointing to the right.

„Mám veľmi pekný zážitok s kuriérom, ktorého meno nepoznám a viac som sa s ním už nestretla. Išla som z návštevy v nemocnici a tento pán bol taký ochotný, že počkal 15 minút, kým dorazíme.“

Empathy





nunWOOD

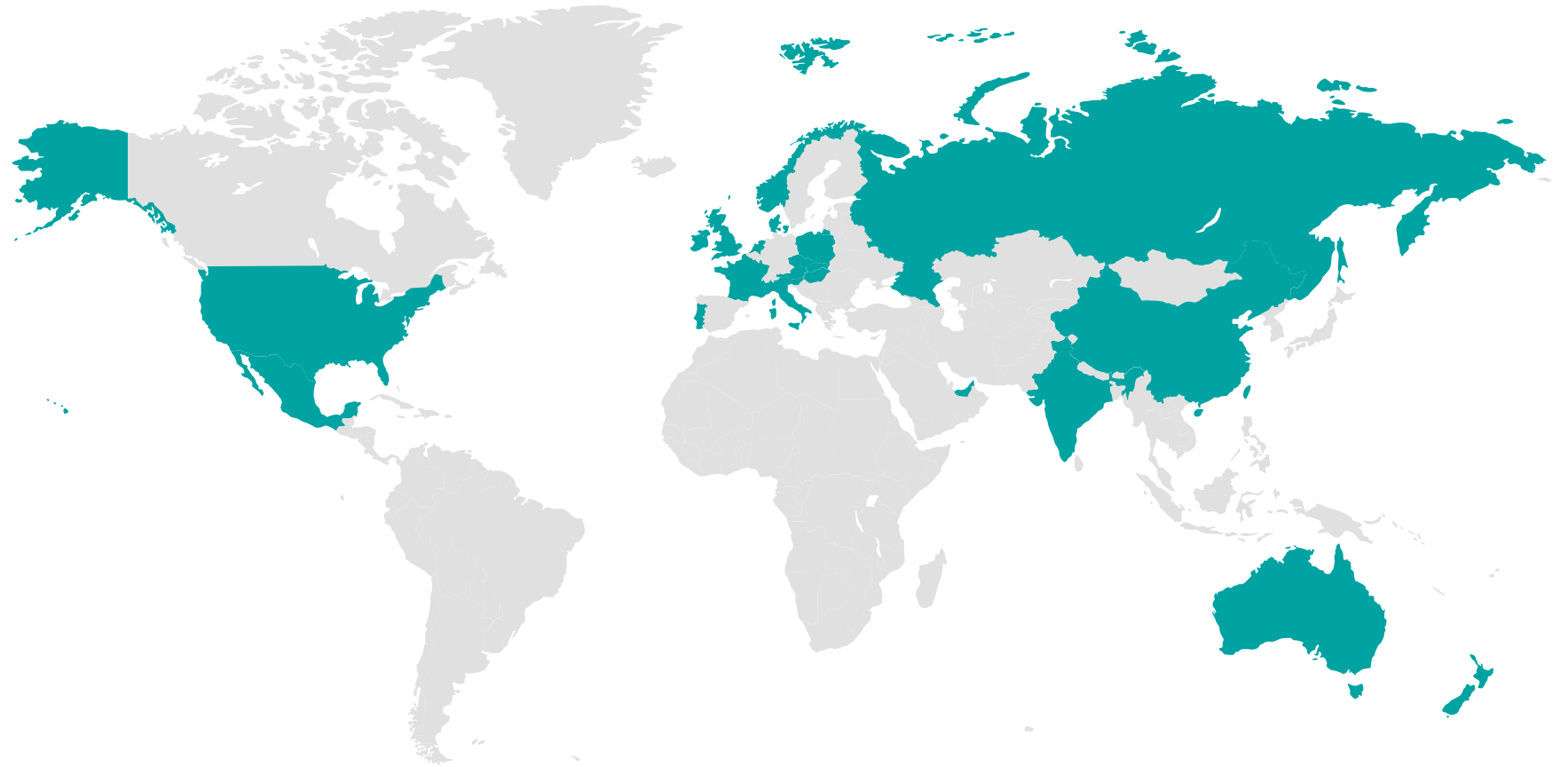
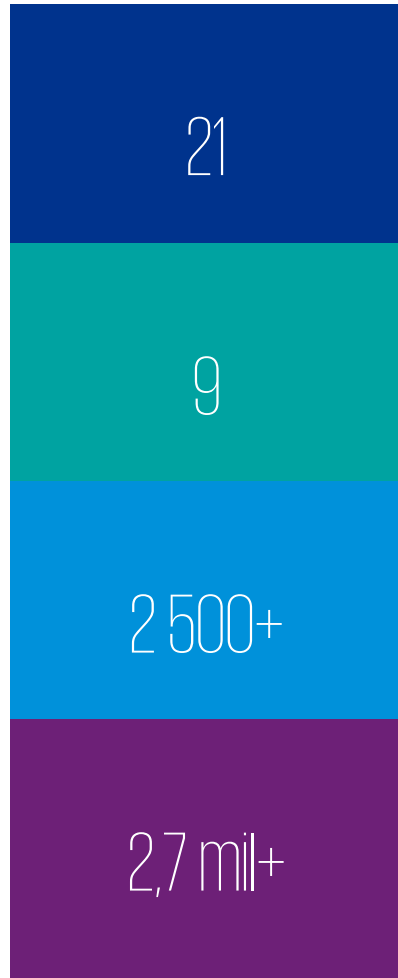
Na rovnakej vlně

Spoznajte najobľúbenejšie značky na Slovensku za rok 2018

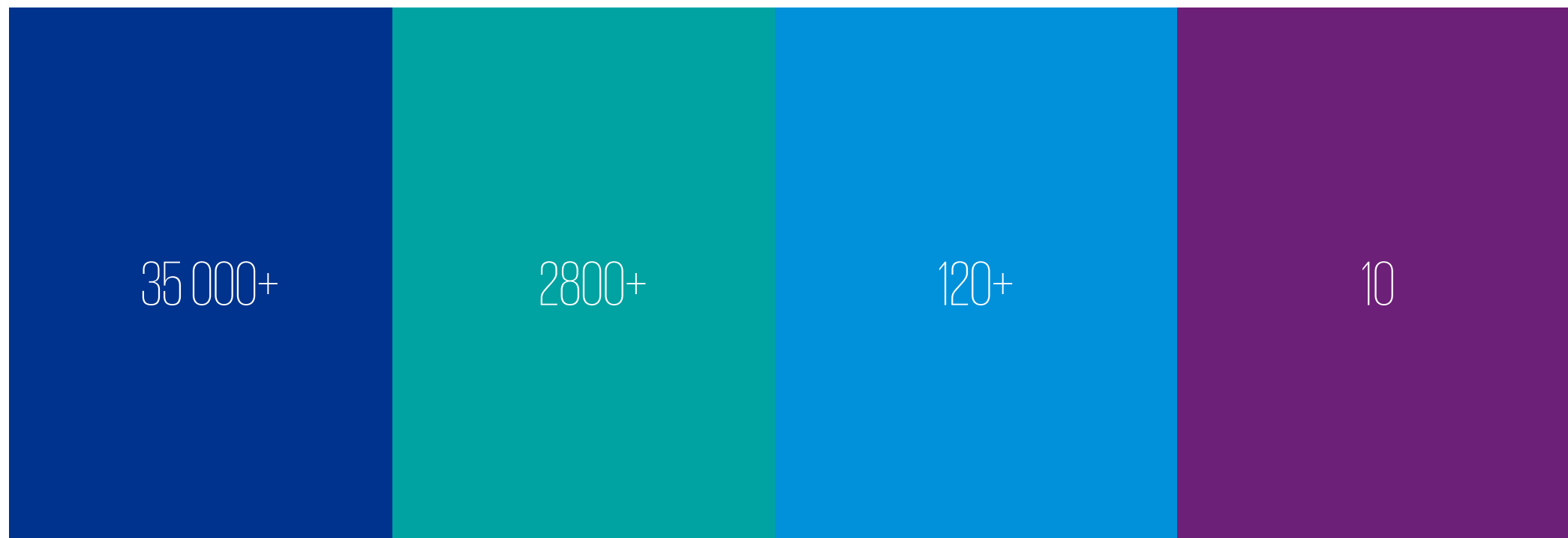


kpmg.sk

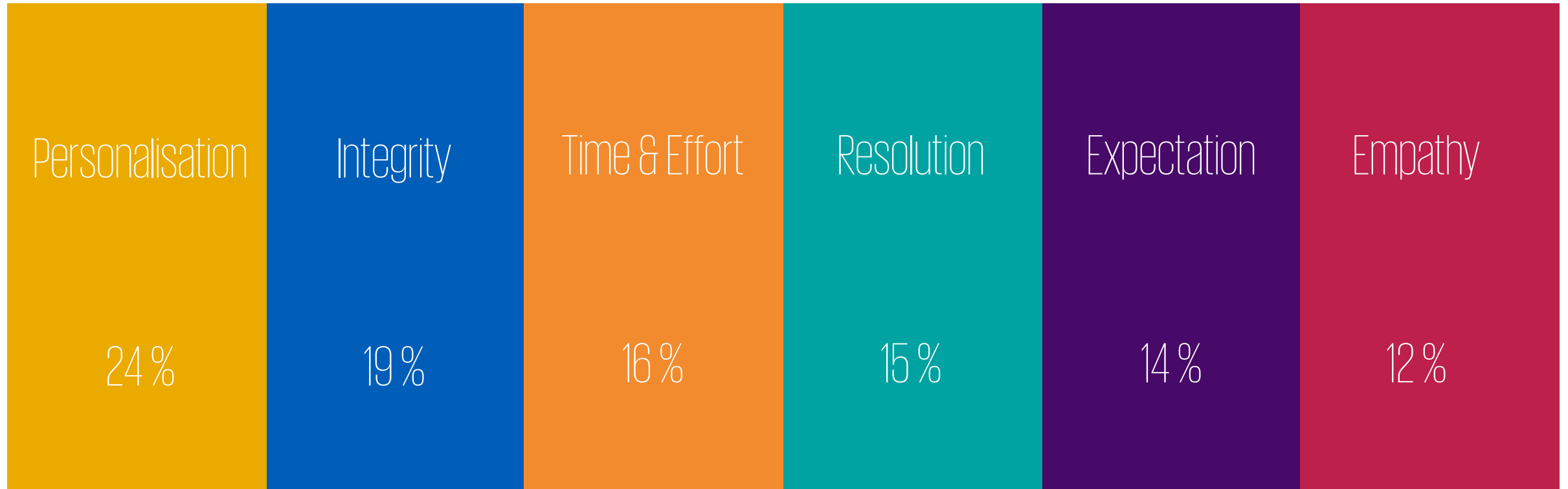
We have many years of experience and data around the world



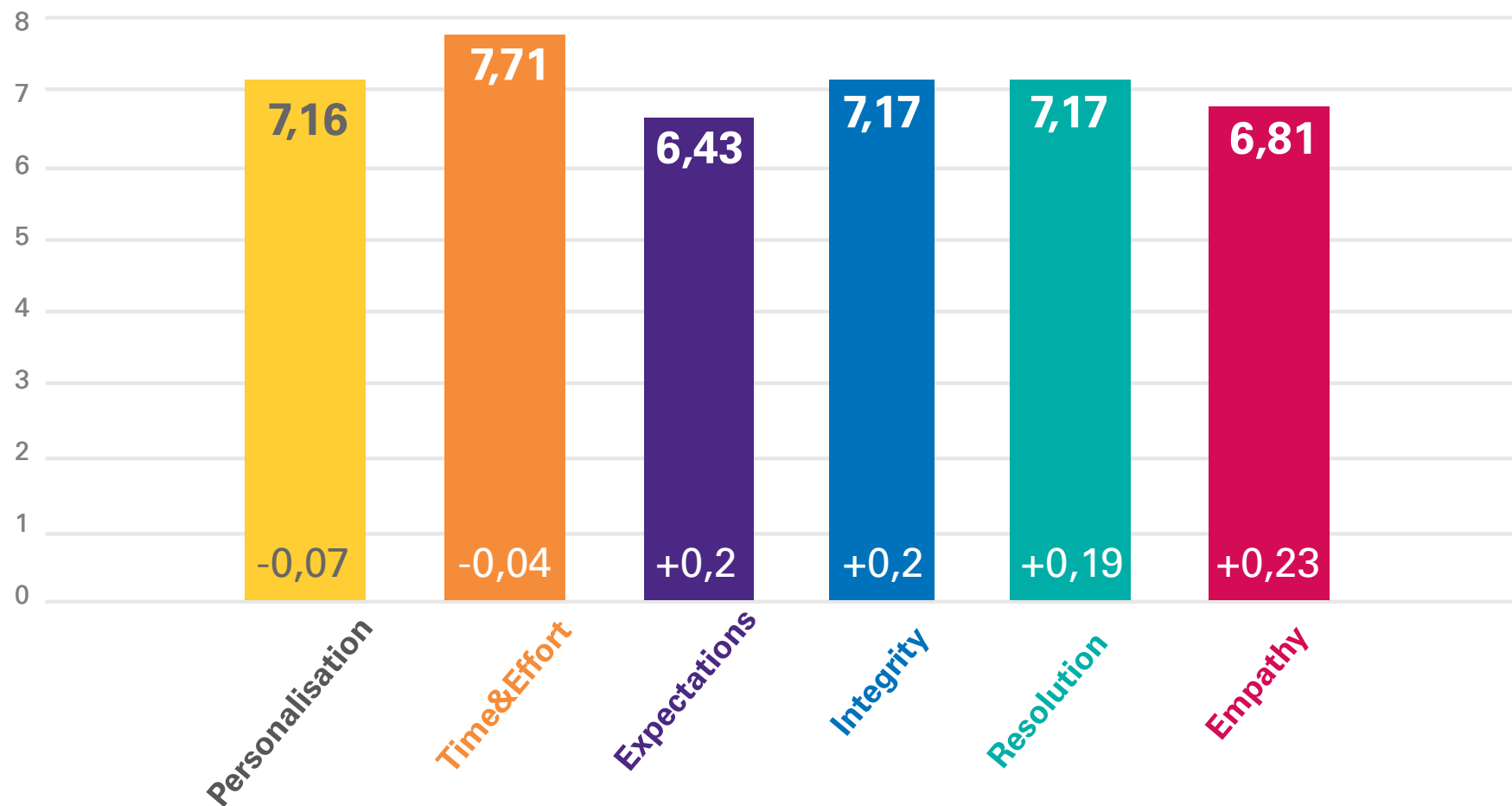
Survey Slovakia 2018



Something matters the most.....



Where we are satisfied?



Hall of Fame

Martinus
Panta Rhei
Yves Rocher

Martinus
Panta Rhei
Lidl

Martinus
Panta Rhei
Yves Rocher

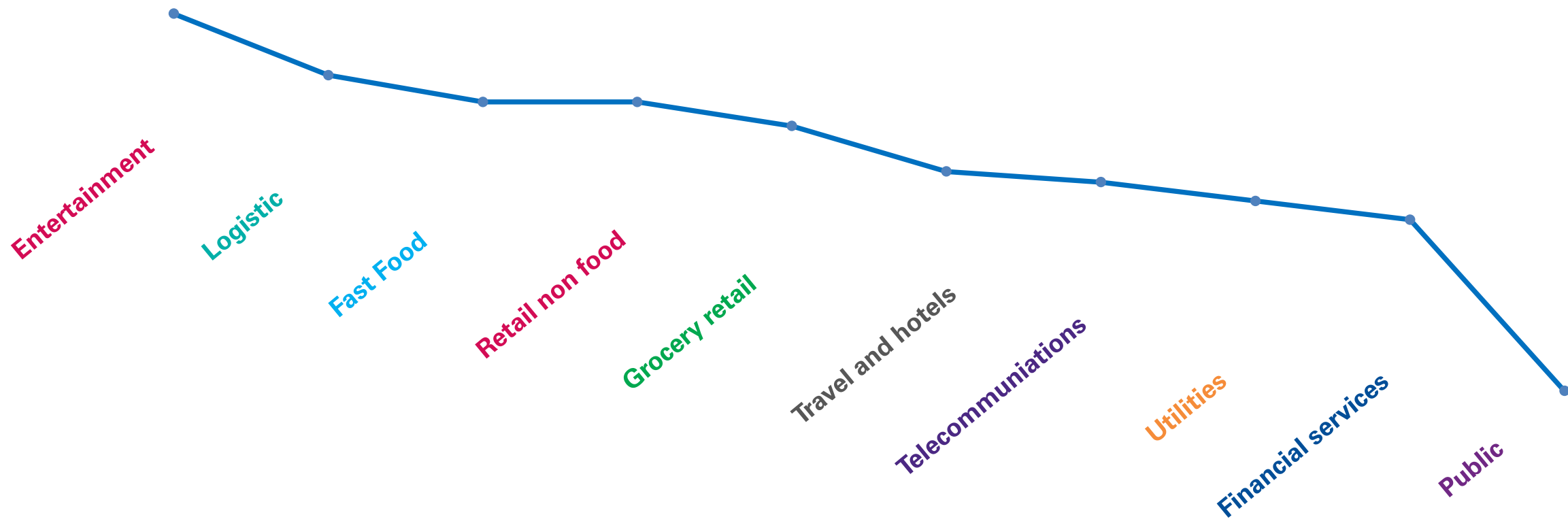
Martinus
Panta Rhei
Yves Rocher

Martinus
Panta Rhei
Lidl

Martinus
Panta Rhei
Yves Rocher

We love to buy.....

CEE score



..... where they care about us.....

1. Martinus

 2	Panta Rhei	 3	Yves Rocher	 4	Lidl
 5	RegioJet	 6	Kaufland	 7	dm drogerie markt
 8	Netflix	 9	IKEA	 10	Cinemax

Superior CX

Vision and
strategy

Customer
Centric Culture

Voice of the
Customer

Customer
Journey
Design

Operational
Excellence

Financial
modelling and
decision
making

Thank you

Karin Nemčeková
KPMG Slovensko Advisory

