Kundeloyalitet kræver kundekultur

Hvor?

Intenz er et nordisk konsulenthus, der arbejder med organisations-udvikling.

Vores mission er at få mennesker og organisationer til at vokse – og skabe passion, performance og resultater.

Intensitet

"Graden af den energi, passion, styrke og motivation du lægger i det, du gør”

Intensitet skaber:

Begejstring

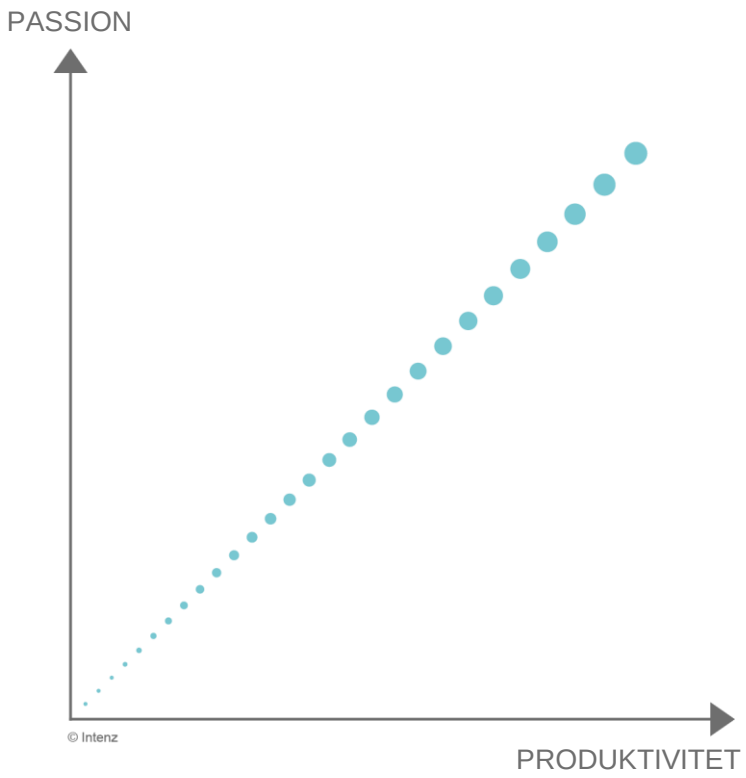
Performance

Dynamik

Intensitet smitter andre!

Graden af intensitet er afgørende for det resultat, du skaber!

Vores mission



Vi får mennesker og organisationer til at vokse

– og skaber passion, performance og resultater.

Hvad vi arbejder med i Intenz

Kultur/adfærd

Adfærd og kultur er den afgørende faktor for alt, hvad vi opnår.

Vi hjælper med at **definere, udvikle og transformere den ønskede adfærd** – og vi dokumenterer den direkte sammenhæng mellem adfærd/kultur og bundlinje i virksomheden.

Ledelse

Vi har en brændende passion for at udvikle ledere – fordi **dygtige ledere skaber resultater** i verdensklasse gennem deres medarbejdere.

Det er en naturlov at forbedrede færdigheder hos lederne automatisk løfter adfærd og kompetencer hos deres medarbejdere.

Med andre ord er ledernes færdigheder overliggeren for performance og udvikling i organisationen. Derfor skal overliggeren løftes.

Salg

At skabe **salg og performance i verdensklasse** driver os, da maskinrummet i de fleste virksomheder er salgsafdelingen.

Vi sikrer, at kompetencer hos salg og service matcher den hastigt stigende udvikling, krav fra kunderne – og presset fra konkurrenterne.

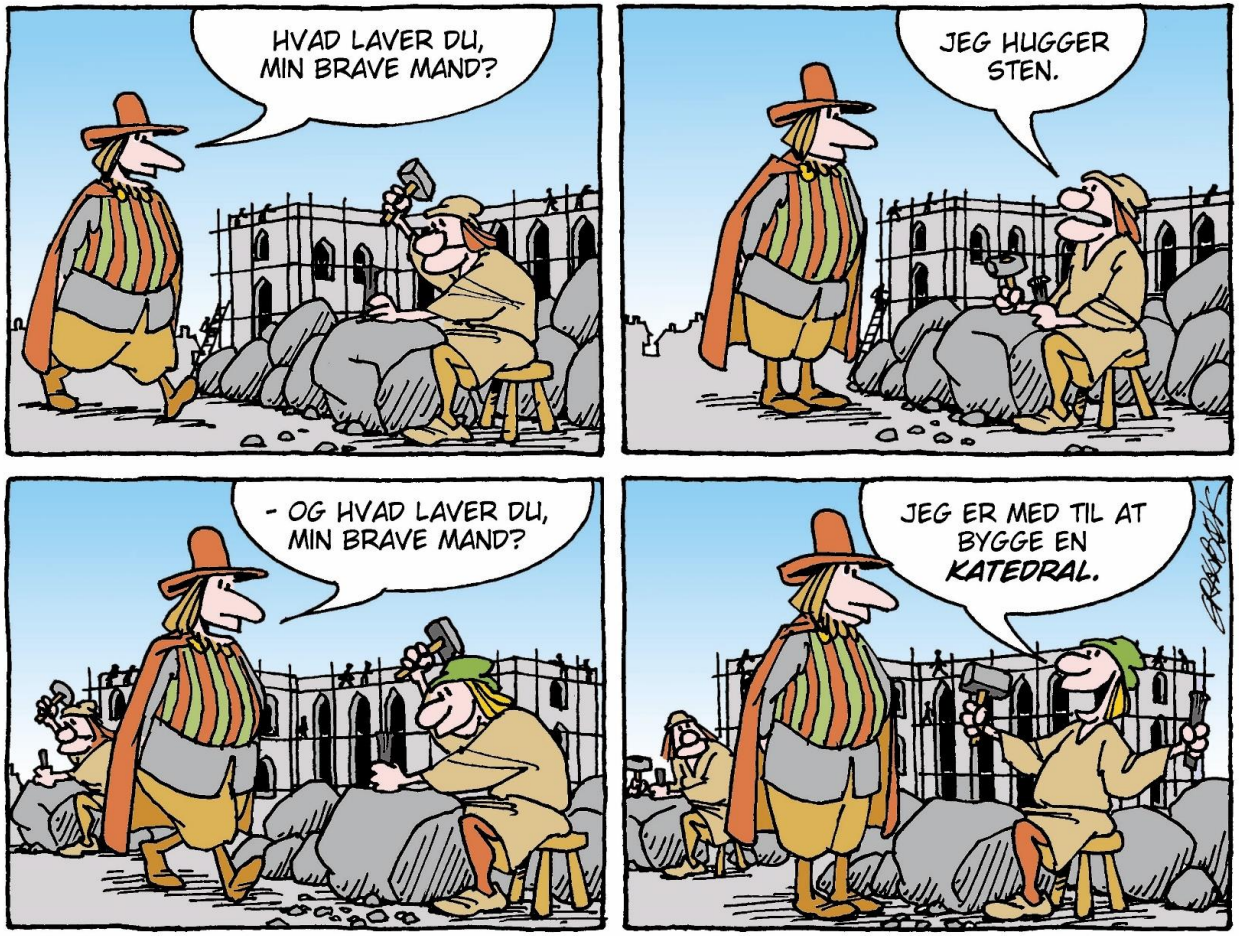
Målinger

Når vi arbejder med måling i Intenz, tager vi udgangspunkt i strategi og mål og klæder lederne på til at arbejde med resultaterne.

Vores **kulturmåling** dokumenterer en entydig sammenhæng mellem udvikling af kulturen og udvikling på bundlinjen.

Vores **fokusmålinger** giver et klart billede af, hvor stærkt I flytter jer på jeres vigtigste mål og KPI'er, fordi vi måler den adfærd der sikrer at målene nås.

Katedral-mindset



Hvad er loyalitet?

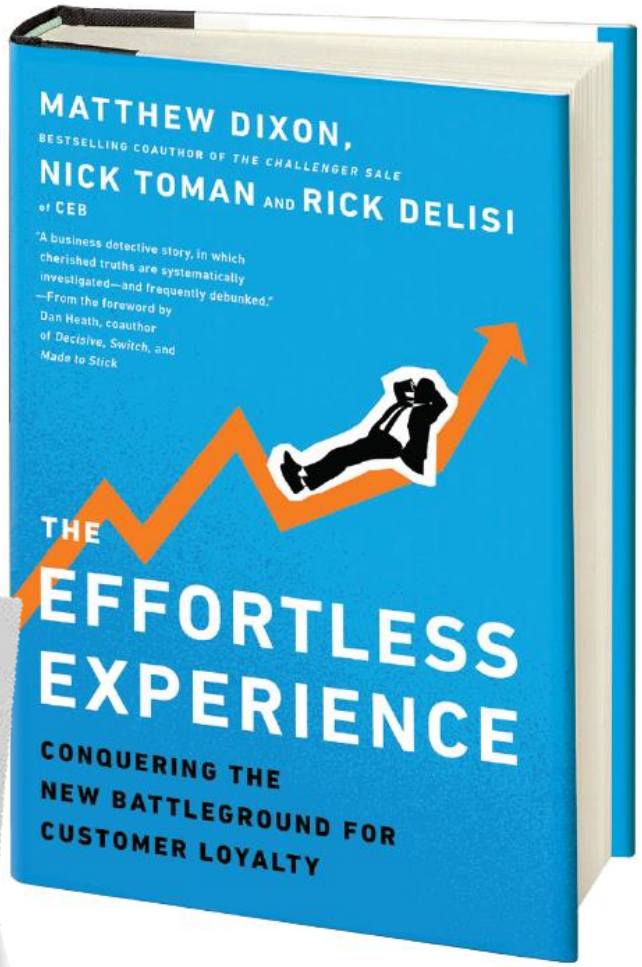
Datagrundlag i researchen:

+125.0000 observationer kundekontakter til service call-centre

+5.000 kundeservicemedarbejdere er blevet vurderet

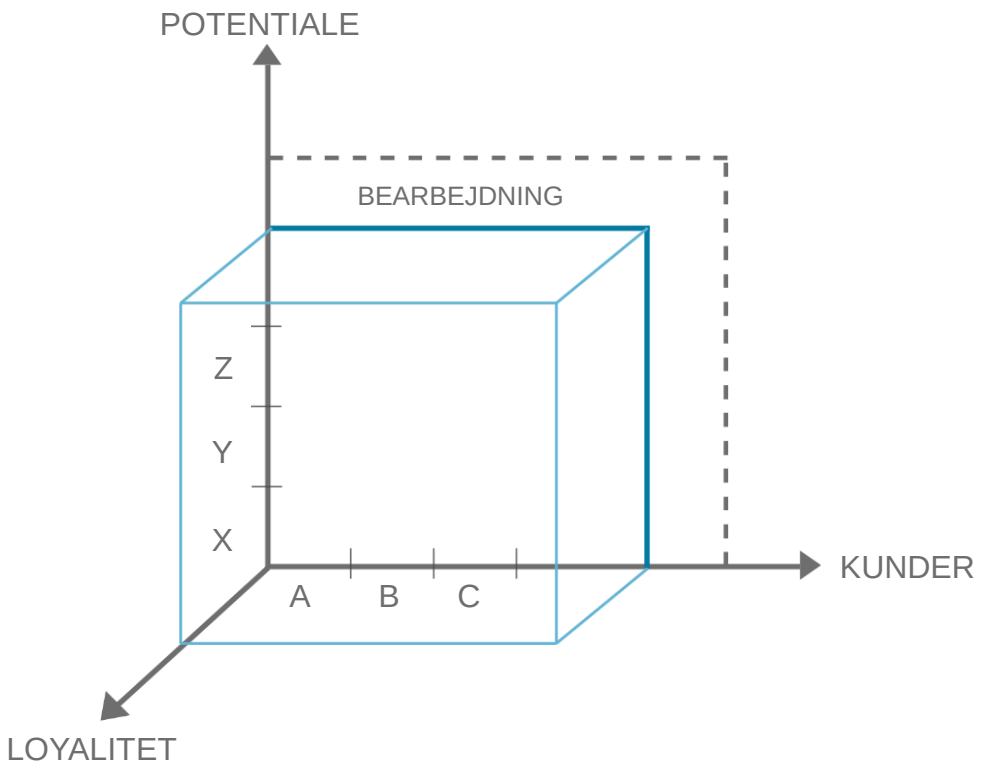
+100 forskellige virksomheder inden for forskellige brancher

De adspurgte er salgs- eller service-ansvarlige i alle typer brancher, geografier og forretningsmodeller

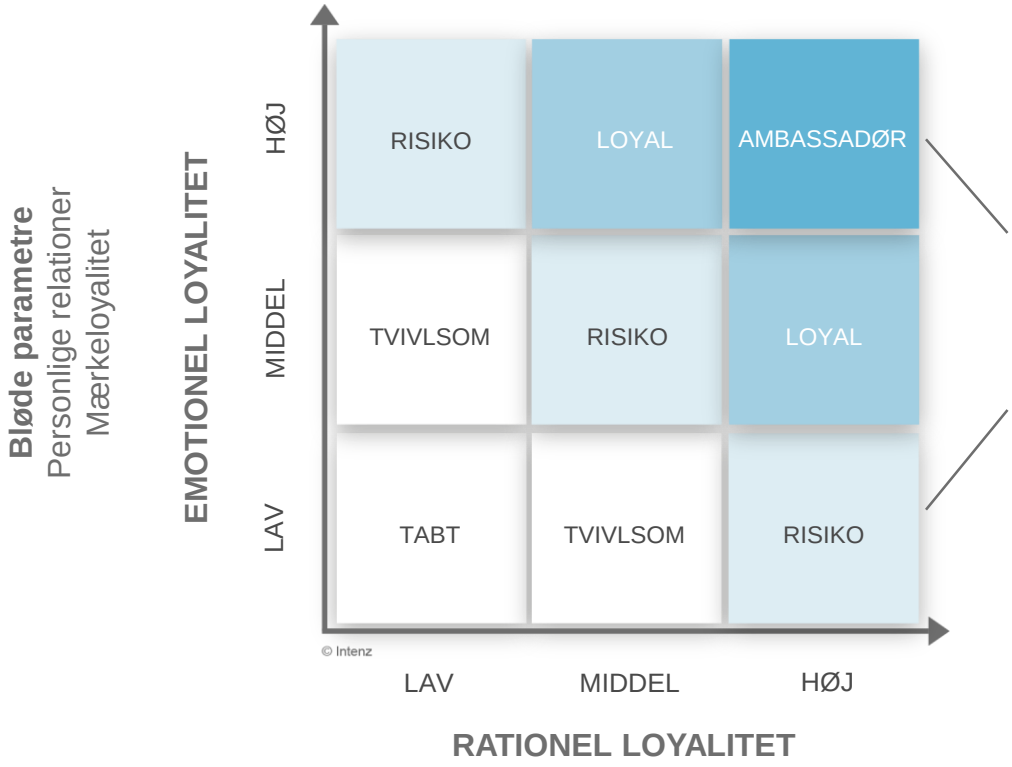


Den **SANDE TEST** af loyalitet er, når noget går **GALT.**

Kundeplatform



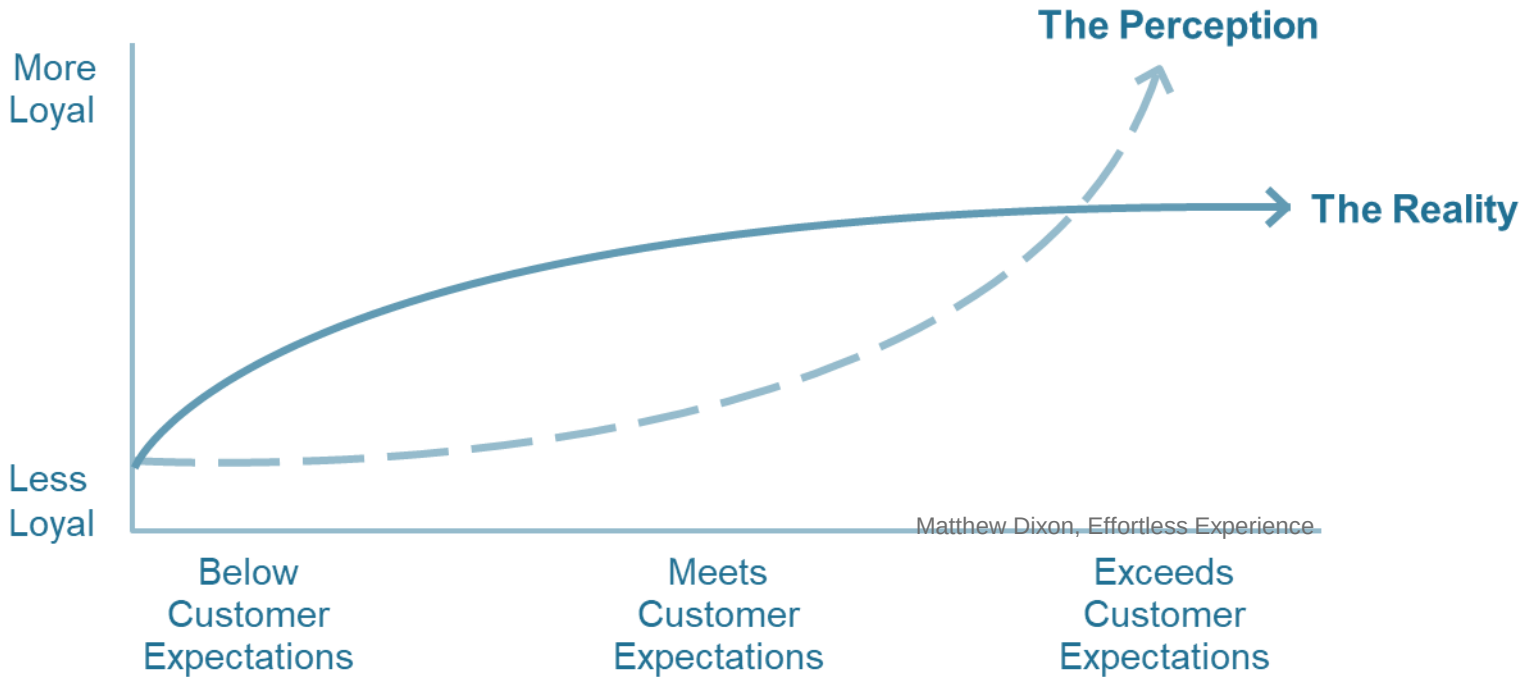
Loyalitetsmatrix – Vurdering



Vi skal vide, hvor kunderne er i dag i loyalitetsregnskabet for at kunne øge andelen af attraktive loyale kunder

Hårde parametre
Pris og kvalitet
Leveringsvilkår og -betingelser

The effortless experience



- **“Delight” only happens 16% of the time**
- **“Delight” increases operating costs 10-20%**

Så hurtigt går det!

Qualitative methods

- Manual study of 35,00 sales calls
- 30 researchers
- 12 years

Quantative methods

- Survey-based study of 6,000 sellers and 5,000 customer interactions
- 12 researchers
- 2+ years

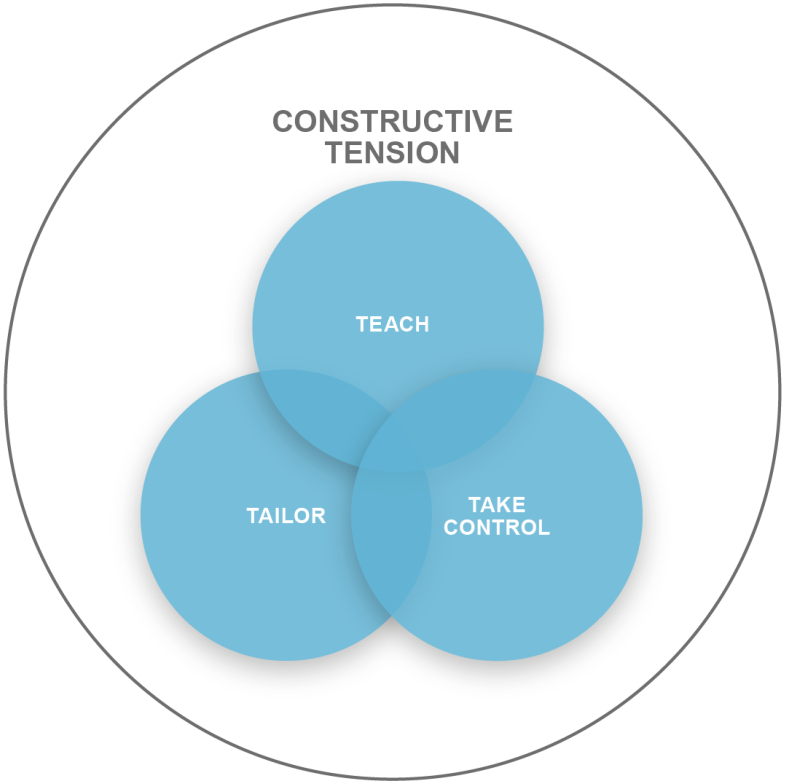
Ai powered speech analytics

- Machine learning across more than 10 million sales conversations
- 2 data scientists
- Weeks

Challenger Selling

TEACH
Challengers giver kunden nye perspektiver på deres virksomhed og deres behov

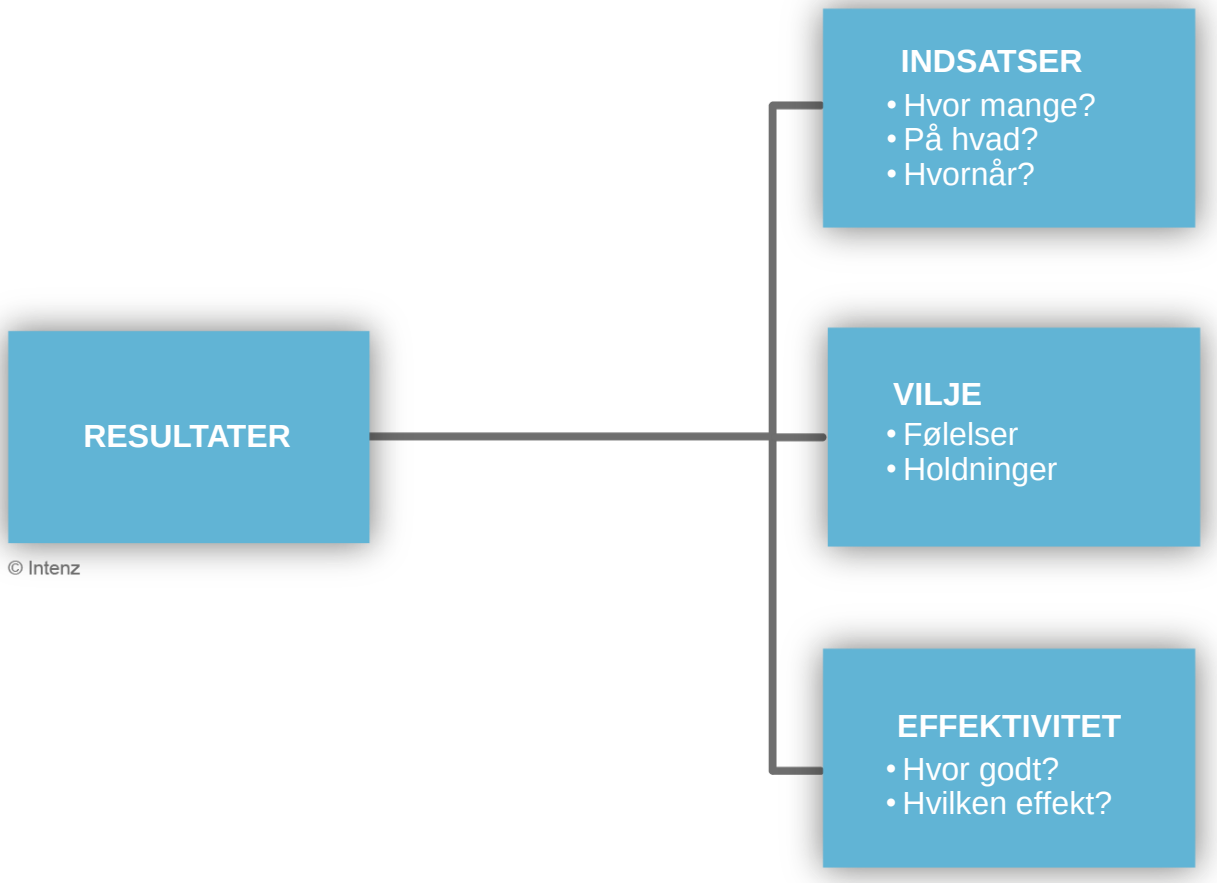
TAILOR
Challengers målretter deres budskaber til kundens kontekst, sprog og behov



CONSTRUCTIVE TENSION
Challengers stræber efter at skabe en spænding i dialogen til egen fordel

TAKE CONTROL
Challengers forfølger åbenlyst deres mål på en direkte, men respektfuld måde. Og er ikke bange for at berøre “følsomme” emner

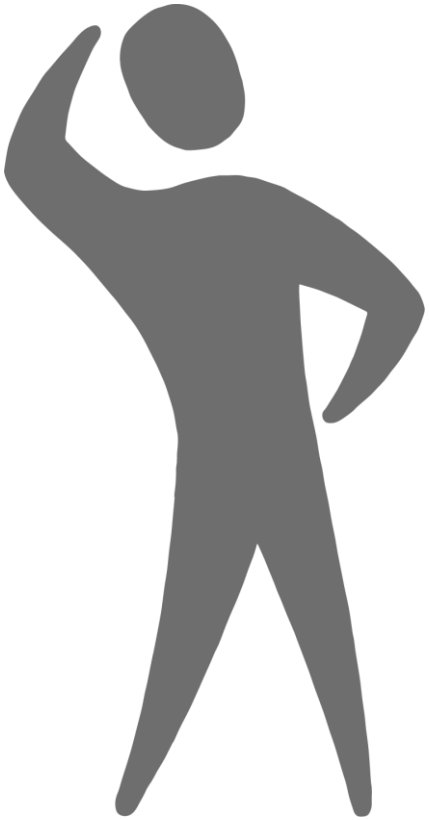
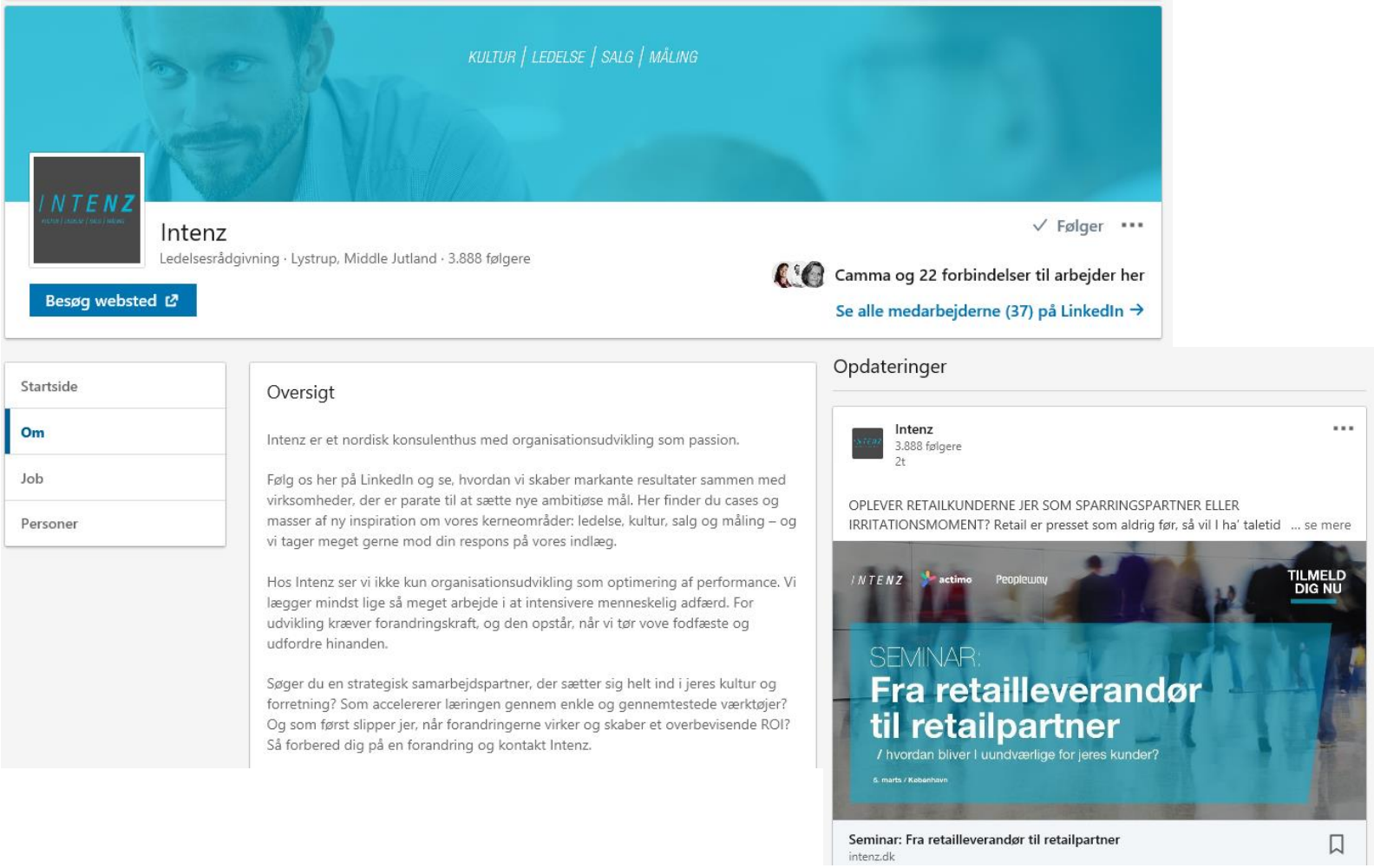
Stemmegaffel



© Intenz

Hvad vil I gå hjem og ændre?

Hvor kan det bidrage til bedre resultater i jeres forretning?



Følg os på LinkedIn!