

DE **FEM SAKERNA** SOM IRRITERAR SVENSKA KUNDER MEST

1. Att bli kontaktad av företag som försöker sälja ytterligare en produkt eller en tjänst. (37%)

Samtidigt som mer än var tredje kund svarar att de blir irriterade när de blir "sålda på" vet vi från andra sammanhang att kunder uppskattar att få tips och guider. Ett vanligt misstag är att företag kommunicerar med befintliga kunder på samma sätt som med potentiella kunder.

2. Att bli meddelad att ens samtal är viktigt under tiden man sitter i en telefonkö. (33%)

Generellt stör sig många på kommunikation som ska föreställa personlig, men som är uppenbart standardiserad.

3. Att inte få information om hur lång telefonkön är. (23%)

Vi är otåliga och vana att kunna hantera saker

snabbt. Alltså vill vi veta hur lång tid det tar att komma fram till en kundtjänst, så att vi kan välja om vi vill vänta eller ringa senare, eller lösa det på annat sätt.

4. När företag tar kontakt vid fel tidpunkt eller med irrelevant information. (22%)

Att ta reda på vad som är rätt tidpunkt och vad som är relevant information är en av

de stora utmaningarna för företag i dag. Det gäller att lära känna sina kunders cykler: vad de vill ha och när.

5. Att bli ombedd att uppges samma uppgifter mer än en gång. (20%)

Det kan verka oskyldigt att be kunden ange exempelvis personnummer vid varje kontaktyta, men det irriterar många. Håll koll på vad du redan frågat om.