



nunWOOD



Customer Experience
Excellence Centre



DNA zákazníckej skúsenosti

„Každý z nás je výnimočný“

Najúspešnejšie značky roku 2017
a tajomstvo ich spokojného zákazníka



dostupná
online aj tlačená
verzia

v novembri
2017 na
kpmg.sk

Prieskum

DNA zákazníckej skúsenosti

**Aká je DNA slovenského zákazníka?
Ktorý faktor je pre jeho spokojnosť najdôležitejší?**

**Odpoveď sme hľadali v prieskume na vzorke 2 200 respondentov,
ktorý sa uskutočnil v apríli 2017 a hodnotilo sa viac ako 120 značiek.**

V našom najnovšom prieskume nájdete:

- DNA zákazníckej skúsenosti podľa 6 pilierov.
- Čím sa vyznačuje slovenský zákazník?
- Desať šampiónov zákazníckej skúsenosti na Slovensku.
- Slovenský verzus český zákazník.
- Úspešné značky a ich tajomstvo spokojného zákazníka.
- Sektory s najväčším zastúpením zákaznícky najobľúbenejších značiek v Top 50.
- Zákaznícka skúsenosť očami úspešných značiek.
- Rebríček Top 50 zákaznícky najobľúbenejších značiek na Slovensku.

KPMG Slovensko spol. s r. o.

Dvořákovo nábrežie 10
811 02 Bratislava

T: +421 2 5998 4111

E: kpmg@kpmg.sk

kpmg.sk



Rudolf Sedmina

Partner, Management
Consulting

E: rsedmina@kpmg.sk



© 2017 KPMG Slovensko spol. s r. o., a Slovak limited liability company
and a member firm of the KPMG network of independent member firms
affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"),
a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Slovakia.