

# MÜŞTERİ DENEYİMİ

**CX (Customer Experience) = Müşterinin Marka ile ilişkisi boyunca bütün kanal, ürün ve hizmetlerde yaşadığı deneyimlerinin tümü. Şunları temel alır:**



## Marka deneyimi:

Bir Marka'nın insanların aklında canlandığı halidir. Markanın akıllarda yarattığı imajla paralel bir müşteri deneyimi yaratmayı sağlar.

## Müşteri süreçleri



## Duyguların ölçümünün önemi

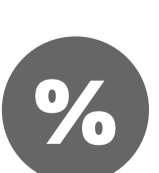


**Yenilik**  
Süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin iyileştirilmesi

## B A Ğ L I L I K

### SATIŞLAR

**daha fazla sadakat**



Müşterilerin %12'si belli bir markaya sadık kalır ve satışların %70'ini oluşturur. (kaynak: Customer Insight Group, 2012)

### VERİMLİLİK

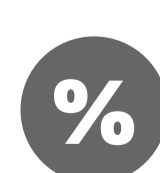
**daha fazla self-service**



2020'ye kadar müşterilerin firmayla etkileşimlerinin %85'i insan müdahalesi olmadan gerçekleşecek. (kaynak: Gartner)

### MEMNUNİYET

**daha fazla öneri**



CX ile NPS arasındaki korelasyon katsayısı bankalar için çok yüksektir (0,679) (dağıtımçılar için 0,618) (kaynak: Forrester)

