

# Övning: Tänk på de/det företag som tycker har bästa lojalitetsprogram och varför

## *Alternativt*

## Har bäst kundupplevelse/kommunikation & service och varför?

### Så här svarade gruppen!

Norwegian: Bra Sms som förbereder resan = skapar trygghet. Relevanta utskick. Lite ont om poäng dock. Bra kundupplevelse ombord

Klarna: dolt program? De uppmärksammar att jag handlat ofta och vad jag handlat. Jobbar med överraskningar – fick en snack på Pressbyrå. Kom i mobilen.

Acne: Tidiga med digitala kvitton. Två dagar efter köpet, tips om kläder som passar med den nyköpta kavajen, merförsäljning som kändes relevant

Scandic: Utgår från mitt resebeteende. Premierar mig som privatperson fastän jag reser i jobbet. Tydliga nivåer i programmet. Födelsedagspresent på rummet. Håller hela vägen, en total sammanhängande kundupplevelse

VW: vykort efter ett akut verkstadsbesök, skapade trovärdighet och en snygg återkoppling

Nespresso: blev uppringd som ny kund, hade en fråga som dessutom löstes av dem som ringde upp, blev jättenöjd, använder sig av BudBee som levererar på en dag, snygga inspirerande utskick, håller reda på vad jag köpte förra gången, man känner sig omhändertagen

Fritidsresor: Plan & Prepare – ett program för alla konceptresemål. Man fick löpande information inför resan, bokning, berättar om destinationen, hotellet, tips om runtomkring, erbjudande om parkering på Arlanda kommer till hotellet: kuvert på rummet med tips speciellt riktat till vår familj. Framåt TUI – app, rum mm

IKEA Family: Bra relevanta erbjudanden, kortet i mobilen att scanna, kundupplevelsen är bra, bra återkoppling efter köp, mail efter jag köpt säng fick erbjudande om lakan

Vlanor: "Icke-kundupplevelse" – dags för däckbyte, ville boka tid. Däcken var ev borttappade fast de var hos konkurrenten. Erbjuds gratis däckskifte nästa gång, kom tillbaka tårta

Skanska "The Village": låååå bra nykundsprocess mellan köp 2016 och inflytt maj 2019. Personligt och riktat, undertecknas med förnamn. Ska bli spännande att se vad man får vid inflytt

Kry-appen: Man får prata med en läkare inom en timme. Underlättar vardagen, sparar tid. Får förberedelse meddelanden inför besöket. Även info i appen om förkylningstider etc

BudBee: Betalat extra för leverans inom en viss tid. Kom för tidigt, fick ett sms och återbetalning för att de missat tiden

CX-tour till London – Mandarin Hotel: Hela hotellet samlas på morgonen och går igenom alla kunder som bor på hotellet i två timmar. Jobbar med kundupplevelse 360 grader. Man känner sig väldigt uppmärksammad.

Apple: vid lansering av ny programvara så håller man koll på vilka som är superusers och bjuder in dem till event i London där dessa får prova programmet först och sen ge synpunkter och ev förbättringar innan den stora lanseringen

American Express: relevanta mail, bra erbjudanden, kan använda poängen, alltid tryggt, bra försäkringar och garantier, håller koll på köpmönstret, förköp på konsertbiljetter

S-gruppen: Åländskt lojalitetsprogram på matkedja, poäng på köp, kan använda poängen på många ställen, allt i mobilen, kvitton i mobilen, förenklar vardagen, jag kör omvägar för att tanka hos dem, bra kundtidning på svenska, massor av bra recept. Relevanta erbjudande som passar till det jag har köpt

Stadium: lätt att registrera sig, de vet direkt i kassan och jag får rabatt, behöver inte hålla koll på något utan händer i kassan, har ingen riktig koll på hur det funkar men jag behöver heller inte bry mig om det. Dessutom fick jag en årsbonus på massor av pengar. Dock, ingen tydlig anpassning av mailen till skillnad från t ex XXL som vet precis vad jag har köpt och erbjuder saker kring det. 360 dagars retur, Man kan få välja faktura direkt i butik och man får ett mail att betygsätta butiken efter köpet

Avanza: Tar mig i hand i kundresan – grattis till barnsparandet, aktietips etc och bra ränta för bolån som har ett sparande. Grattisvideo när jag fyller år – deras kundupplevelse är mycket bra trots att de inte har några kontor

Skincity: man gör ett digitalt hudvårdstest och får rekommendationer på rätt produkter för mig och rabatt på dessa produkter

ICA: ett enkelt lojalitetsprogram som fungerar. Poäng på allt, en bra tidning som jag läser, anpassade rabatter på det jag handlar. Bra utvecklad app

Werlabs: kan beställa en provtagning i appen, betalar via Klarna, får en adress att ta blodprov. Superenkel app och snabba svar. Intressanta epostutskick inom ämnet hälsa. Gick jättesnabbt och det var ju bättre att få bestämma själv vilka prover jag vill ta