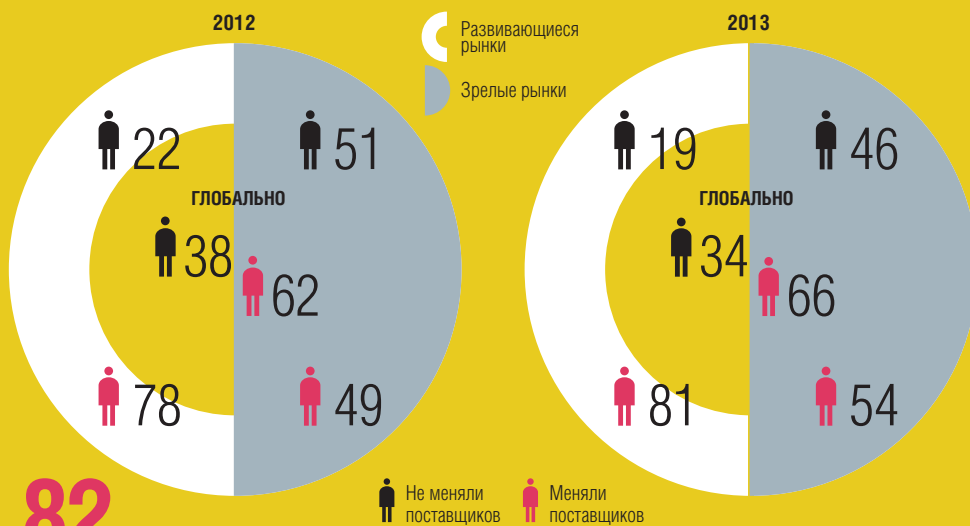


НЕПРИВЫЧНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЗАПОЛНИЛИ НАШУ ЖИЗНЬ, РАДИКАЛЬНО ИЗМЕНИВ ТО, КАК МЫ ОБЩАЕМСЯ, РАБОТАЕМ, ПОТРЕБЛЯЕМ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ, ПОЛУЧАЕМ ОБРАЗОВАНИЕ, УПРАВЛЯЕМ ФИНАНСАМИ И ДАЖЕ ЛЮБИМ. БИЗНЕСУ ЛЮБОГО РАЗМЕРА И В ЛЮБОЙ КАТЕГОРИИ КРИТИЧЕСКИ ВАЖНО ЗНАТЬ, ЧТО ИМЕННО ИЗМЕНИЛОСЬ, ЧТОБЫ НЕ УПУСТИТЬ СВОИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

КЛИЕНТЫ, СМЕНИВШИЕ ПОСТАВЩИКА В ОДНОЙ ИЗ ОТРАСЛЕЙ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД ИЗ-ЗА ПЛОХОГО КАЧЕСТВА СЕРВИСА (%)

ИСТОЧНИК: GLOBAL CONSUMER PULSE RESEARCH 2013 (ACCENTURE).



82%

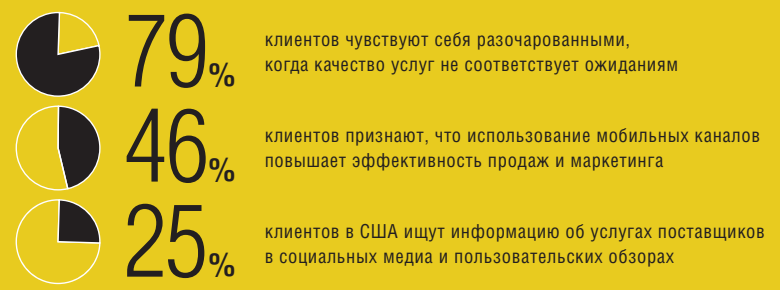
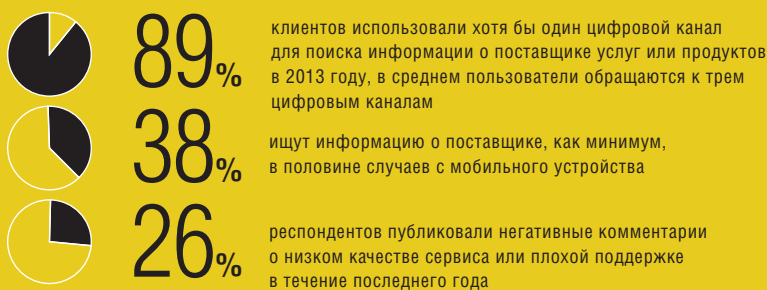
КЛИЕНТОВ ЧУВСТВОВАЛИ, ЧТО ИХ ПОСТАВЩИК СЕРВИСОВ МОГ БЫ ПРИЛОЖИТЬ УСИЛИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

ОБЪЕМЫ ВЫРУЧКИ, ГЕНЕРИРУЕМЫЕ КЛИЕНТАМИ, ГОТОВЫМИ ПЕРЕКЛЮЧИТЬСЯ НА ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ (\$ МЛРД)

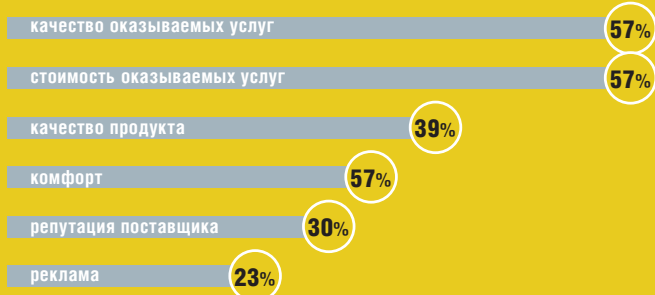


5,9 \$ МЛРД

ВСЕГО ВЫРУЧКИ, ГЕНЕРИРУЕМЫЕ КЛИЕНТАМИ



ФАКТОРЫ, ЗАСТАВИВШИЕ КЛИЕНТОВ СМЕНИТЬ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД



ПОТРЕБИТЕЛИ ЧАЩЕ ВСЕГО МЕНЯЮТ ПОСТАВЩИКОВ ТОВАРОВ И УСЛУГ СРЕДИ РИТЕЙЛЕРОВ, БАНКОВ И КАБЕЛЬНЫХ И СПУТНИКОВЫХ ПРОВАЙДЕРОВ



ЧЕГО ХОТЯТ ПОТРЕБИТЕЛИ

