

5 saker som påverkar din churn rate

Vad är churn och churn rate?

Churn är ett uttryck som ofta används inom affärsvärlden, men vad betyder det egentligen? När vi pratar churn menar vi vad som på svenska kallas för kundbortfall. Kundbortfall är de kunder som väljer att avsluta sin relation eller sina affärer med ett företag. Din churn rate är ett mått på hastigheten av kundbortfallet under en specifik mätbar tidsperiod. Det är viktigt att veta sin churn och churn rate för att få inblick i hur hälsosamt ditt företag är.

En hög churn rate indikerar att dina kunder inte är nöjda med ditt företag, vilket kan leda till att du förlorar viktiga affärer. Genom att bättre förstå vad som kan påverka din churn och din churn rate kan du förbättra ditt företag och skapa bättre kundrelationer över tid. Här är några exempel på saker som kan påverka din churn.

1

Dåligt kundbemötande

Ett dåligt kundbemötande är en av de största orsakerna till ökad churn rate hos företag. Alla kunder förväntar sig snabb och effektiv service, om de inte får det ökar chansen att de tar sina köp till någon som förser dem med det istället. I dagens samhälle är valmöjligheterna flera och större, och kunder vet om det!

Du kan förbättra ditt kundbemötande genom att använda dig av ett CRM-system och träna din kundservice på hur de kan använda det för att ge en bättre kundupplevelse. Genom att samla in feedback från kunder som upplever ett dåligt bemötande och dokumentera det, kan man implementera lösningar för att få ordning på problemet och minska sin churn rate.

2

Låg nivå av kundanpassning

Att kunna anpassa en produkt eller tjänst har blivit mer och mer viktigt i dagens företagsklimat. Kunder förväntar sig att företag förstår deras behov och att de kan erbjuda en anpassad lösning som svarar på behovet. Om kunden känner att företaget inte når upp till deras förväntningar är möjligheten stor att de väljer en leverantör som gör det istället.

Genom att kontinuerligt samla in data på dina kunder i ditt CRM, blir det enklare att möta upp deras förväntningar på ditt företag och ert erbjudande. Du får insikt kring vad dina kunder efterfrågar från ditt företag, så du kan anpassa ditt erbjudande bättre.

3

Ingen kundkommunikation

En aktiv kundkommunikation är viktigt för att bygga en stark relation med dina kunder. Om du inte kommunicerar aktivt med dina kunder är det lätt att de glömmar bort dig och ditt företag. För hur uppskattad känner man sig som kund om företaget man gör affärer med aldrig hör av sig?

Bygg upp kundrelationen enklare med hjälp av ett CRM. Du kan spara all viktig information om kunden i CRM-systemet och enkelt få koll på allt som har sagts eller kommunicerats till kunden. Är det någons födelsedag eller har det hänt något viktigt hos ett företag? Använd informationen i din kundkommunikation för att fördjupa relationen. Bättre kundrelationer minskar din churn rate, det är garanterat!

4

Användarupplevelsen är inte optimal

Användarupplevelsen du erbjuder dina kunder är viktigt för att påverka din churn och din churn rate, speciellt om ditt företag arbetar inom B2C. Kunder förväntar sig en sömlös och användarvänlig upplevelse, när det blir hinder på vägen påverkar det deras upplevelse av ditt företag och din produkt. Ju fler hinder på vägen, desto större chans att kunderna väljer att byta till en annan leverantör.

Skapa en bättre användarupplevelse genom att undersöka var dina kunder upplever hinder i sin kundresa. Går det att förbättra upplevelsen på något sätt för att minska hindren?

5

Är din prisbild rätt?

Kunder är och förblir alltid priskänsliga, speciellt när det allmänna ekonomiska läget är ansträngt. Företag som arbetar inom B2C vet detta oftast mer än andra, då deras kunder oftast tillhör de som är absolut mest priskänsliga. De flesta kunder vill få värde för sina pengar helt enkelt!

Minska din churn genom att undersöka vad dina konkurrenter erbjuder för priser. Matchar ditt företag deras erbjudande eller ligger ni för högt? Ibland kan man inte sänka priset, vad kan du erbjuda dina kunder istället? Fyll ditt erbjudande med andra värden, så som till exempel en oslagbar kundservice!

Hur kan du minska din churn?

För att ditt företag ska bli mer framgångsrikt och växa, är det viktigt att förstå några av de faktorer som kan påverka din churn.

Saker så som dålig kundservice, en dålig produkt, pris, ingen möjlighet till kundanpassning med mera, är alla exempel på saker som kan påverka din churn. En del av orsakerna till churn är generella, andra är specifika för just din bransch. Genom att bygga starkare relationer med dina kunder blir det lättare att se vad som kan vara orsaken till din höga churn, så du kan ta de nödvändiga stegen för att minska den.

Med ett CRM-system kan du analysera din kunddata och använda den för att få insikt kring vad du kan göra för att vända den negativa trenden. Var proaktiv och åtgärda felen när du upptäcker dem istället för att låta det gå för långt, det hjälper ditt företag att växa med tiden!

?

Är du nyfiken på vad ett CRM-system kan göra för ditt företag och er churn? Kontakta oss för mer information, vi hjälper er ta nästa steg i era kundrelationer!