



Klare anbefalinger førte til effektiv implementering

Hvordan opnår Air Greenland forbedret konkurrenceevne, højere kundeloyalitet og et bedre image? Hvilken type loyalitetsprogram ville være det rette for Air Greenland? Det var baggrunden for samarbejdet mellem Air Greenland og CUORI.

Gennem et grundigt analysearbejde blev der identificeret to must-win-battles for at forbedre konkurrenceevnen. Endvidere blev der leveret indsigter, der blev anvendt til det videre arbejde med et enkelt og operationelt loyalitetsprogram, der både matchede med Air Greenland's DNA, kompetencer og ambitioner.

Kent's skarpe indsigter og klare anbefalinger skabte en rigtig god platform for at implementere de helt rigtige løsninger for Air Greenland.

Katja Vahl
Salg- og marketingchef

Samarbejdet bestod bl.a. af drøftelser om de primære udfordringer, desktop research på eksisterende materiale og indsigter, design af et samlet analyse setup, gennemførelse af individuelle dybdeinterviews i grønlandske lufthavne, fokusgrupper og gennemførelse af nulpunktsmåling for kundeloyalitet baseret på Net Promoter Score (NPS).

I forlængelse af indsigterne og anbefalingerne kunne Air Greenland sætte fart på arbejdet med at forbedre konkurrenceevne, kundeloyalitet og image.

For yderligere info om denne case kontakt Kent Bredahl på kent@cuori.dk eller +45 5240 2340.