

Відуші Ватса, Бхавна Агарвал, Ручіка Гупта

Розкриття потенціалу програм лояльності проти клієнтського досвіду користування цифровими гаманцями

Поява цифрових технологій кардинально змінила те, як компанії створюють цінність для своїх клієнтів. Одним із найважливіших компонентів цієї зміни парадигми цифрової трансформації є покращення досвіду клієнтів, що приносить користь як споживачам, так і організаціям.

Метою цього дослідження є оцінювання клієнтського досвіду і його впливу на задоволеність і лояльність клієнтів у сфері цифрових гаманців. У статті також аналізується стримуюча роль програм лояльності. Це дослідження було проведено в індійському контексті, оскільки поряд із досягненнями у сфері технологій і акцентом на цифровізацію значно зросло прийняття безготівкових способів оплати. Дані від 349 респондентів, відібраних за методом вибірки «сніжний ком», були зібрані з допомогою Google Forms, а для їхнього аналізу використали SmartPLS 4.0.

Результати показали, що лояльність та задоволеність значно впливають на сферу цифрових гаманців, якщо організації працюють над чинниками, що впливають на досвід клієнтів. Результати також довели, що програми лояльності пом'якшують взаємозв'язок між досвідом та задоволеністю клієнтів.

Цей аналіз успішно розкрив потенціал програм лояльності та встановив, що такі програми не чинять стримуючого ефекту на лояльність клієнтів. Проте, організації мають враховувати, що погано розроблені програми лояльності нічим не відрізняються від будь-якої іншої схеми стимулювання продажів, яка збільшує витрати на просування без досягнення загальної довгострокової мети підтримки лояльності споживачів.

Ключові слова: клієнтський досвід, лояльність клієнтів, задоволеність клієнтів, програми лояльності, моделювання структурних рівнянь

Класифікація JEL: C51, C12, L86, M31, M37



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.