



# NGHIÊN CỨU THỰC TẾ VỀ TÂM LÝ TRONG TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

**72%** khách hàng hài lòng sẽ chia sẻ trải nghiệm tích cực với 6 người trở lên

**13%** khách hàng không hài lòng sẽ chia sẻ trải nghiệm cho 15 người khác

Khách hàng có trải nghiệm đa kênh thường có giá trị vòng đời cao hơn **30%**

**89%** khách hàng có xu hướng chuyển sang thương hiệu đối thủ do trải nghiệm tệ

