

TRACKPOINT

- Hur mycket vet ni om era kunder?



Hur mycket vet ni egentligen om era kunder?

*Hur lojala är de företaget och era produkter/tjänster?
Är kunderna nöjda med er service/support?
Vilka faktorer styr kundernas köp?*

Alla företag vet att nöjda kunder är en förutsättning för företagets utveckling och överlevnad. För att stärka dina kundrelationer och ligga steget före era konkurrenter behövs en förståelse för kunden och dennes agerande: *Vilka är drivkrafterna? Hur nöjda är kunderna med den produkt/tjänst ni levererar? Hur uppfattar de företaget i relation till era konkurrenter? Hur troligt är det att de kommer köpa igen? Kommer de att rekommendera ert företag till andra?*

Att regelbundet mäta kundnöjdheten hjälper er att förstå kunden och dennes agerande, men framför allt hjälper det er att ta reda på om ni lever upp till kundernas förväntningar när det gäller; produkt/tjänst, pris, leverans och service.

Att mäta kundnöjdheten behöver inte vara krångligt och dyrt eller ta lång tid?

Vi på i-page har lång erfarenhet av marknadsundersökningar med fokus på kundnöjdhet. Vi har insett vikten av kontinuerlig feedback som ett viktigt styrinstrument i alla verksamheter. En kundnöjdhetsundersökning behöver vare sig inte vara dyr eller ta månader att genomföra. Det viktigaste är att man ställer rätt frågor vid rätt tillfälle och tillräckligt ofta! Men viktigast av allt är hur man sedan handskas med resultatet. Om en undersökning verkligen skall tjäna sitt syfte måste den bli en lika naturlig del av säljprocessen som företagets marknadsföring och säljkår.

TRACKPOINT är en kostnadseffektiv tjänst för kundnöjdhetsundersökningar via webben. Syftet med tjänsten är att undersöka hur nöjda era kunder är med företaget och era produkter/tjänster. TRACKPOINT kan antingen genomföras vid ett bestämt tillfälle (exempelvis varje år, halvår, kvartal), eller så kan ni prenumerera på tjänsten och genomföra undersökningen kontinuerligt i samband med varje avslutad affär, leverans, bokning eller utförd tjänst/service.

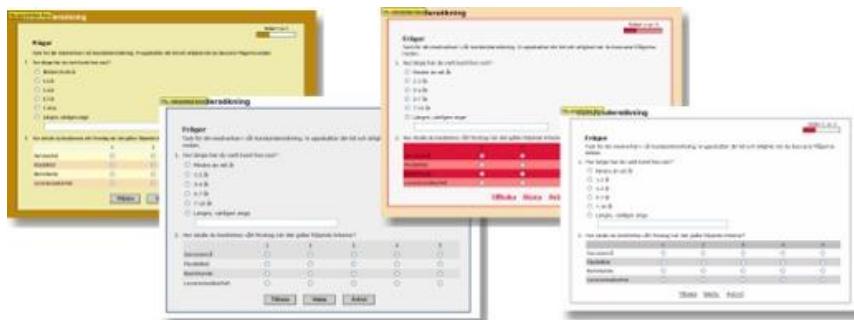


Hur går det till:

1

Vi skapar en enkät

Vi börjar med att skapa frågor och tar sedan fram ett förslag på enkät med frågor och svarsalternativ. Enkäten kan utformas så att den passar företagets grafiska profil.



2

Undersökningen publiceras

När enkäten är färdig är det dags att börja samla in svaren. Antingen får ni en länk av oss och kan själva skicka ut inbjudan till era kunder. Detta sker exempelvis i ett personligt mail där ni tackar för förtroendet och ber kunden svara på några enkla frågor, något som de flesta kunder uppskattar och även skapar goodwill. Alternativet är att ni förser oss med ett urval kunder och vi skickar ut inbjudan som bulkmail.

3

Ni kan börja studera resultaten i realtid

Så fort undersökningen är publicerad skickar vi en länk till webbrapporten. Här kan ni se hur svaren kommer in i realtid. Samtliga frågor redovisas med tydliga stapeldiagram och tabeller med antal svar samt procentsatser. Ni kan göra egna filtreringar om du exempelvis enbart vill se hur "kvinnor mellan 30-40 år" har svarat, eller bara studera svaren som inkommit under en viss tidsperiod.

När undersökningen är avslutad sammanställer vi totalresultatet i en överskådlig Powerpoint-presentation med tydliga diagram och tabeller.

