

## Asiakaskohtaamisten seuranta

### TUTKIMUS KEHITTÄMÄÄN ASIAKASKOKEMUSTA

Asiakaskokemuksen kehittäminen edellyttää jatkuvaa palautetta asiakkailta heidän asiointikokemuksistaan. Jatkuvan palautteen avulla yrityksen toimintaa kehitetään koko ajan asiakaslähtöisemmäksi

### TOTEUTUKSEN PERIAATTEET

- Automatisoitu tutkimusprosessi
- Palaute nopeasti kohtaamisen jälkeen
- Kohdistetaan palaute mahdollisimman hyvin
- Mahdollisuus puuttua poikkeamiin välittömästi

### TIEDONKERUUN TOTEUTUS

Käytössä kaikki tiedonkeruutavat ja voidaan valita kohderyhmälle parhaiten sopiva tiedonkeruumenetelmä tai yhdistelmä.

### SEURATTAVAT KOHTAAMISET

Asiakaspalaute kannattaa kerätä mahdollisimman monesta keskeisestä kohtaamis-pisteestä. Tyypillisiä seurattavia kohtauksia ovat mm. asiakaspalvelutilanteet, myyntikäynnit sekä toimitukset ja huoltotapahtumat.

### TUTKIMUKSEN SISÄLTÖ

Sisältö on hyvin lyhyt ja koskee vain kohtauksia. Päämittarina esim. halukkuus suositella yritystä kohtauksen perustella (NPS)

### TULOSTEN RAPORTOINTI

Tulokset raportoidaan Feelback Group -järjestelmässä. Tulokset ovat sekä raportointiportalissa ja dashboardissa.

