



Asiakastyytyväisyys- tutkimus

TUTKIMUS KEHITTÄMÄÄN ASIAKASKOKEMUKSESTA JA ASIAKASTYYTYVÄISYYDESTÄ KILPAILUETU

Onko asiakaskokemus niin hyvä, että asiakkailla on syy pysyä ja suositella? Tutkimme asiakastyytyväisyystutkimuksella asiakkaiden tyytyväisyyttä asiakassuhteeseen, jotta asiakaskokemuksesta voidaan kehittää kilpailuetu.

Feelback Group asiakastyytyväisyystutkimuksessa:

- Käytössä kaikki tiedonkeruutavat ja voidaan valita kohderyhmälle parhaiten sopiva tiedonkeruumenetelmä tai yhdistelmä
- Raportointi tukee kehittämistä ja tulokset on helppo hyödyntää

ASIAKASSUHTEEEN OSA-ALUEET

Asiakassuhteen hoito
Asiakaspalvelu
Huolto ja ylläpito
Tuotteet ja palvelut
Toimitukset

SUOSITTELU

TIEDONKERUUN TOTEUTUS

Käytössä kaikki tiedonkeruutavat ja voidaan valita kohderyhmälle parhaiten sopiva tiedonkeruumenetelmä tai yhdistelmä. Suurimmalle osalle asiakasryhmistä paras tiedonkeruutapa on puhelinhaastattelut. Web-kysely on oikea vaihtoehto suurille asiakasryhmille. Pystymme toteuttamaan laajimmatkin kotimaiset ja kansainväliset tutkimusten tiedonkeruun.

SISÄLTÖ

Sisältö koostuu seuraavista pääkohdista, joita arvioidaan skaalalla 0-10:

- Markkinointi
- Myynti ja asiakassuhteen hoito
- Asiakaspalvelu/tekninen tuki
- Huolto ja ylläpito
- Tuotteet/palvelut
- Toimitukset
- Reklamaatioiden hoito
- Hinnoittelu
- Yrityskuva ja kilpailukyky
- Suosittelu

NPS (NET PROMOTER SCORE) TÄYDENTÄVÄNÄ MITTARINA

Tutkimuksen täydentävänä mittarina on NPS (Net Promoter Score). NPS tuloksista saadaan laajasti vertailua ja benchmarking tietoa. NPS on tällä hetkellä laajimmin käytössä oleva asiakaskokemuksen mittari. Kokonaistulos muodostuu NPS-indeksin lisäksi avoimista kommentteista, joilla asiakas perustelee antamansa arvosanan. Ymmärretään miksi asiakkaat ovat valmiit suosittelemaan yritystä ja miksi osa asiakkaista ei halua suositella.

RAPORTOINTI

Raportoinnissa esitetään selkeästi yrityksen vahvuudet ja kehittämistarpeet. Johto saa tutkimuksesta tiivistelmän keskeisimmistä tuloksista ja johtopäätöksistä. Eri toimintojen kehittämisestä vastaavat saavat yksityiskohtaisemmat tulokset omasta toiminnostaan. Myynnille voimme rakentaa sopivat asiakas- tai segmenttikohtaiset raportit asiakassuhteiden kehittämistä varten. Tulokset kannattaa ottaa osaksi asiakas-kohtaista kehitystyötä,

TULOSTEN PURKU JA KEHITTÄMISTOIMENPITEET

Tutkimuksen raportoinnissa esitellään ja analysoidaan tutkimuksen tulokset ja tehdään johtopäätökset ja työstetään keskeisimpiä tuloksia. Raportoinnissa työstetään tutkimuksen johtopäätökset niin pitkälle, että asiakkaan on helppo tehdä päätöksiä kehittämistoimenpiteistä tutkimuksen perusteella.

Feelback Group on uudenajan tutkimusyritys, jossa on sekä vahva teknologinen että tutkimusosaaminen. Rakennamme automaattisia kohtaamisen seurantajärjestelmiä sekä tuotamme analyysiä ja ymmärrystä tutkimustuloksista. Feelback Groupin toiminta tukeutuu kolmeen vahvaan tutkijalkaan: asiakaskokemuksen seuranta, johtamisen ja esimiestyön arvioinnit sekä henkilöstöön kohdistuvat kyselytutkimukset.