



Badanie satysfakcji klientów

Warszawa marzec 2017

Pytania:

- ✓ Czy opinia klienta o naszym sklepie jest dla nas ważna?
- ✓ A co jeśli moglibyśmy wiedzieć tu i teraz co myśli o wizycie w naszym sklepie , np.: jakości obsługi, czytelności wyboru, atrakcyjności promocji itp.
- ✓ A jak klient ocenia na bieżąco wprowadzane zmiany?



Dlaczego badanie opinii klientów jest tak **ważne**

- ✓ Realizacja imperatywu przedsiębiorcy i podstawowego kryterium sukcesu w relacjach zarówno B2C jak i B2B
- ✓ Każdy o tym mówi, ale kto to naprawdę robi ?
- ✓ Szukamy wyróżników rynkowych
- ✓ Realny feedback
- ✓ Budowanie wzajemnej lojalności
- ✓ Uzyskanie realnej przewagi konkurencyjnej na rynku
- ✓ Wyznacza strategię i businessowe działania operacyjne



Dlaczego nasze badanie jest
lepsze od **Tajemniczego** klienta?

C2Y

vs

Tajemniczy klient

- ✓ Badanie jest ciągłe
- ✓ Badań jest wiele, więc ocena / raport jest uśredniany
- ✓ Robione przez najważniejszą grupę - Klientów
- ✓ Badanie bardzo obiektywne
- ✓ Badany nie jest w żadnej relacji z prowadzącym
- ✓ Badający ocenia jakość swojej wizyty



- ✓ Badanie punktowe
- ✓ Badanie jednokrotne pokazuje sytuację tylko w danym momencie
- ✓ Robione przez specjalistę - ryzyko rutyny
- ✓ Badanie subiektywne – okiem specjalisty
- ✓ Ta sama osoba badająca po raz kolejny sklep przestaje być tajemnicza i staje się powoli ambasadorem zleceniodawcy
- ✓ Badający ocenia sklep w odniesieniu do innych obiektów

Co oferujemy?

- ✓ Nowoczesny system badania opinii klientów
- ✓ Wiele sposobów akwizycji klientów
- ✓ Sugerujemy obszary działań podnoszących satysfakcję badanych klientów
- ✓ Proste narzędzie do badania i reakcji zarządczej w czasie rzeczywistym
- ✓ Możliwość szybkiego uruchomienia systemu
- ✓ System „odfiltrowuje” próby oszukania - zafałszowania opinii



Jak
to działa



Jak to działa?

1. Zaproszenie



2. Ankieta



3. Nagroda

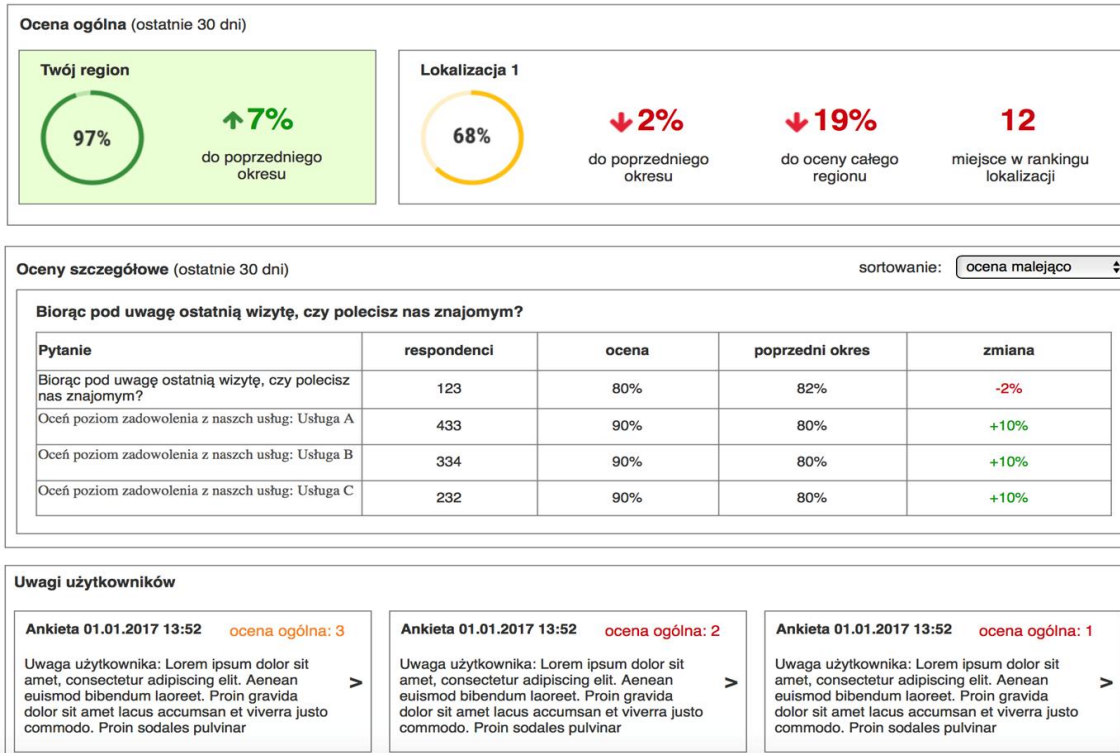




Raportowanie

- KIEROWNIK SKLEPU otrzymuje regularnie prosty i czytelny raport
- KIEROWNIK REGIONALNY otrzymuje raporty i oceny dla wielu jednostek businessowych

Pulpit



Nasza

przewaga



ATUTY

- ✓ **Polski zespół projektowy z wieloletnim doświadczeniem FMCG**
- ✓ **Program szyty na miarę**
- ✓ **Elastyczny i ewoluujący wraz z potrzebami**
- ✓ **Spełniający kryterium *value for money*.**
- ✓ **Wprowadzający nowy, prosty i powszechny standard badań konsumenckich**
- ✓ **Wielopoziomowy w relacjach B2C i B2B**

Rozwiązanie

nie tylko dla B2C – wersja B2B

USPRAWNIENIA DO WERSJI B2B:

Dotarcie do klienta

- ✓ Łatwiejsze, wykorzystuje już istniejące kanały komunikacyjne lub wprowadza nowe podnosząc jakość i kulturę współpracy.

Ankieta

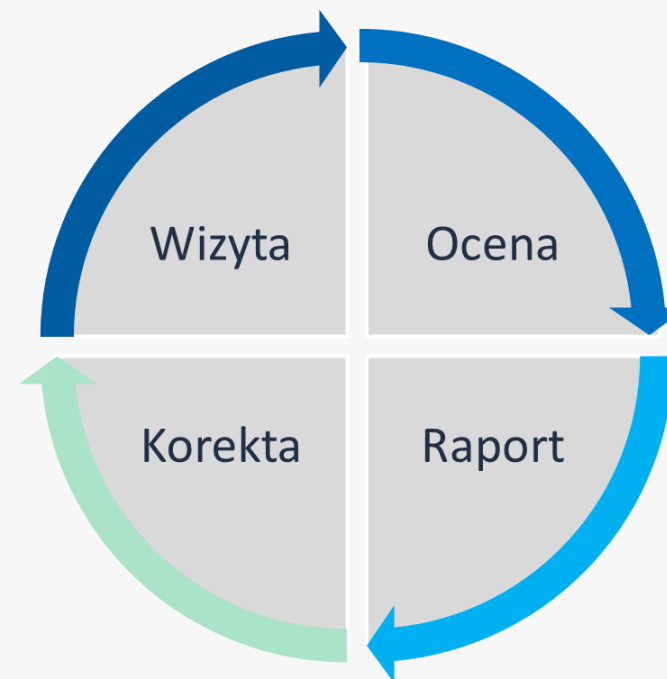
- ✓ Generowana w oparciu o KPI w przestrzeni wzajemnych relacji.

Informacja zwrotna

- ✓ Raport przedstawia wskaźniki KPI w funkcji działań zlecniodawcy.

Nagroda

- ✓ Jest konsekwencją innej formy współpracy



Proponowane

działania

KROKI

Pełna prezentacja rozwiązania – wyjaśnienie innowacyjnych mechanizmów

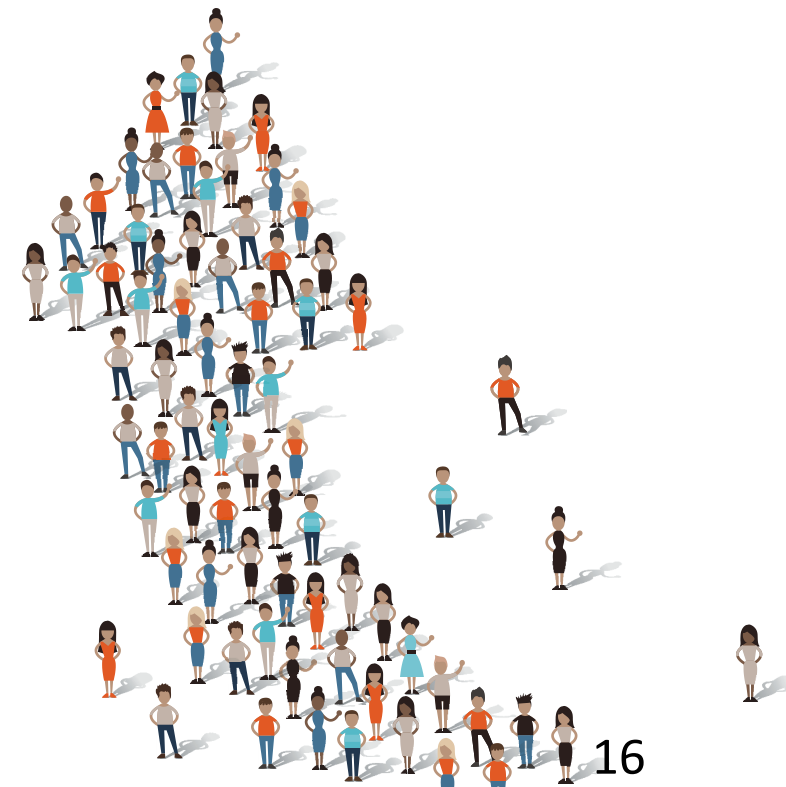
Grupa robocza – określi zakres potrzeb, priorytety i cel projektu

Uruchomienie w jednym lub dwóch wątkach

✓ B2B

✓ B2C

Oferta dedykowana





Kontakt

biuro@fmcg-bc.pl

Badanie satysfakcji klientów