



TILFREDSE KUNDER

Fingeren på pulsen – spørg kunderne

Med en overskuelig indsats fra din virksomhed får du et billede af, hvorledes dine kunder oplever din virksomhed – dens produkter, service, medarbejdere osv. Som en del af processen, fastlægges, hvordan du og din virksomhed ønsker at blive opfattet af kunderne - hvad I gerne vil være kendt for.

Analysen rettes mod de mest betydende kunder, ikke blot målt på omsætning her og nu, men også bedømt ud fra det forretningsmæssige potentiale de måtte have.

Analysen kan foretages ved et papirspørgeskema eller elektronisk via Internettet – du bestemmer. Resultatet af analysen er meget konkret og anvendeligt, og er et ideelt grundlag for at igangsætte en styret udvikling i den retning, virksomhedens kunder efterlyser.

Resultat

- Dokumenterer hvordan udvalgte kunder i dag oplever virksomheden.
- Identificerer vigtigste indsatser, der kan forbedre kundetilfredshed og -loyalitet.
- Et grundlag for en styret udvikling af virksomheden mod mere tilfredse og loyale kunder.

Hvordan foregår det?

På et indledende møde mellem virksomhed og EURA fastlægges analysens mål og omfang. Hvilke kunder, skal deltage i undersøgelsen? Hvilke segmenter, markeder osv. skal afdækkes? Hvilke informationer ønsker I – om produkter, service, medarbejdere osv.?

Spørgeskemaet udformes herefter af EURA, så det er i overensstemmelse med de opsatte mål for kundeanalysen og godkendes naturligvis af virksomheden. Skemaet kan efter ønske udarbejdes på dansk, tysk og engelsk og kan derfor benyttes på såvel hjemmemarkedskunder som på udenlandske kunder/markeder.

Spørgeskemaer fremsendes (papir/elektronisk) til kunderne, der returnerer svarene til EURA, som foretager databehandlingen. På et afsluttende møde fremlægger EURA resultatet af analysen for virksomheden og analyserapport udleveres.

Tidshorisont

Ca. 6 uger fra start til slut

Kontakt

Kim Jensen
Tlf. 9732 5000
Mail: kje@eura.dk

