



# HOGYAN MÉRJÜK ÜGYFELEINK ELÉGEDETTSÉGÉT?

## JAVASOLT IDŐKERET: 1 NAP

Az ügyfelek elégedettségének mérése stratégiai kérdés és munkavégzésünk egyetlen objektív mércéje. Legegyszerűbben úgy lehet az ügyfelek elégedettségét mérni, hogy megkérdezzük tőlük, megfelelőnek találják-e szolgáltatásainkat, illetve mit tehetünk azért, hogy azok még jobbak legyenek. Az ügyfelek pusztán attól, hogy megkérdezik a véleményüket elégedettebbek lesznek, és jobbnak tartják az adott terméket. A tréning segít kialakítani a tudatos mérési folyamatokat és megalkotni a szervezetre szabott ügyfélelégedtség-mérési kérdőívet. A termékfejlesztési folyamat első lépése az ügyfélelégedtségi mérések összesítése.

## ➤ ➤ ➤ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

Vannak ügyfelei, és úgy szeretne dolgozni, hogy ügyfelei elégedettek legyenek. Nem méri ügyfelei elégedettségét, így nem tudja, hogy elérte-e ezt vagy sem, nem derül ki számára, hogy mivel elégedetlenek az ügyfelei, hol van még lehetősége a fejlesztésre. Szeretnék az ügyfélélményt növelni, valamint a termékfejlesztési folyamathoz inputokat kapni.

## ➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE:

Ügyfélközpontú szemlélet kialakítása, a munkatársak érték és munkaszemléletének fejlesztése. Tudatos mérési technikák megismerése ahhoz, hogy az ügyfelek mit tartanak jónak, mivel elégedettek, és mit szükséges még fejleszteni. Összességében elégedettebb ügyfelek, hatékonyabb értékteremtési rendszer kialakítása.

## ➤ ➤ ➤ A TRÉNING TARTALMA

- Mérés fontosságának és módszereinek tisztázása.
- Más piaci szereplők elégedettségmérőinek elemzése, tanulságok megfogalmazása.
- Mérési lehetőségek bemutatása.
- Az elégedettségmérő kérdéseinek és sorrendjének összeállítása. Személyre/cégre szabva.

A tréning folytatásához a következő tréninget javasoljuk: Ügyfél-élmény tervezése.

JÓT ÉS JOBBAN!