

HOGYAN MÉRJÜK ÜGYFELEINK ELÉGEDETTSÉGÉT?



Javasolt időkeret:

A tréning ajánlott időkerete **legalább 2 nap**, mely néhány elemet tartalmaz a lehetséges témák közül. A tréning összes eleme teljeskörűen 4 tréningnapban valósítható meg.

A témák optimális kombinációjának kialakításában állunk szíves rendelkezésére!

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 ügyfélelégedettséget mérő kérdőívet. A termékfejlesztési folyamat első lépése az ügyfélelégedettségi 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 lehetséges tartalma, elemei:

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