

Анализ удовлетворенности клиентов/персонала¹: сбор и анализ данных своими силами

Особенности

- В процессе обучения рассматривается множество практических примеров решения бизнес-задач на компьютере
- Предоставляются конспекты занятий и удобные шаблоны для проведения анализа
- Участники семинара получают 6 месяцев бесплатных консультаций по изученным темам от практикующего специалиста по количественным методам поддержки принятия решений в экономике и менеджменте
- Программа и продолжительность тренинга могут бесплатно (!) корректироваться с учетом потребностей заказчика и располагаемого бюджета на обучение
- Занятия проводятся в удобное для участников корпоративных семинаров время
- Раскрытие неопубликованных на русском языке уникальных методик и собственных разработок Центра Бизнес-анализа
- Сертификат по окончании обучения
- Преподаватель, имеющий большой опыт в бизнесе и науке

Преподаватель

Руководитель Центра Бизнес-анализа Евгений Антипов:

- Кандидат наук и магистр в области анализа экономических данных
- Имеет большой опыт работы ведущим аналитиком компании «СОМCON» (более 50 количественных проектов для ключевых зарубежных и российских клиентов, в т.ч. для компаний и брендов "Heinz", "Valio", "Tuborg", "Российские Железные Дороги", "Пит-Продукт", и т.д.)
- Преподаватель и исследователь Национального Исследовательского Университета «Высшая Школа Экономики»
- Активно публикуется в российских и международных рецензируемых научных журналах по маркетингу и анализу данных ("Маркетинг в России и за рубежом", "Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing", "Expert Systems with Applications", "Economics Bulletin", "International Journal of Market Research", "Electronic Commerce Research and Applications" и других). Рецензент журналов "Journal of Cultural Economics", "Tourism Management", "Urban Geography", "Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce" и др.

Аннотация

Поскольку методы анализа удовлетворенности клиентов и персонала совпадают, семинар доступен в двух версиях в зависимости от того, проводится он **для маркетологов** или **специалистов по работе с персоналом**.

Анализ удовлетворенности клиентов/сотрудников позволяет повышать лояльность и предупреждать отток клиентов/сотрудников, поэтому требует регулярности. Заказ исследований дорог и, как правило, применяемые исследовательскими компаниями подходы не выявляют скрытую важность факторов.

На семинаре рассматриваются возможности самостоятельного сбора информации и ее профессионального анализа без использования специальных статистических пакетов, но при этом с использованием самых современных и эффективных подходов. На каждом занятии разбирается множество примеров, даются образцы анкет, шаблоны для анализа и т. п. Обучение проходит в пакете Microsoft Excel.

Программа

Продолжительность полного курса – 16 ак. часов. Программа и продолжительность тренинга могут бесплатно (!) корректироваться с учетом потребностей и располагаемого заказчиком бюджета на обучение.

1. Пример анкеты. Типы вопросов и шкал (2)
2. Перенос данных из бумажных анкет в Excel для последующего анализа (2)
3. Демонстрация возможностей бесплатного создания и размещения опросов (анкет) в Интернет. Импорт данных интернет-опроса в Excel (2)
4. Использование сводных таблиц (Pivot Tables) и функций Excel для описательного анализа результатов (% , средние, сравнение подгрупп) (4)
5. Расчет скрытой важности факторов с помощью корреляций (2)
6. Стратегический квадрант-анализ: сопоставление скрытой и заявленной важности факторов. Построение диаграммы квадрант-анализа и интерпретация полученных сегментов атрибутов обслуживания (факторов удовлетворенности) (2)
7. Построение карты «Важность атрибутов – результаты нашей компании по атрибутам» (Importance-Performance analysis). Карта позволяет увидеть, какие из важных факторов требуют особого внимания, а каким атрибутам

¹ Направленность семинара (маркетинговая или HR) выбирает заказчик



Центр Бизнес-анализа
www.BusinessResearch.ru
info@BusinessResearch.ru
8 (906) 269 26 09

можно уделять меньше внимания, поскольку они не очень важны и при этом уже на высоком уровне в нашей компании (2)

8. Бесплатные консультации в течение 6 месяцев после прохождения обучения (безлимитные)