

Анализ удовлетворенности и лояльности: Оценка движущих сил удовлетворенности и Net Promoter Score

Цели

- **Количественно оценить важность различных атрибутов (характеристик) оказываемых фирмой услуг** с точки зрения их влияния на удовлетворенность и лояльность клиентов для упорядочения атрибутов предоставляемых фирмой услуг по степени приоритетности совершенствования
- Обеспечить возможность мониторинга показателя Net Promoter Score ¹ и оценок удовлетворенности отдельными атрибутами услуги для оценки динамики удовлетворенности

Наше предложение – максимально экономично и эффективно, так как

- **Не требуется заказывать дорогостоящее и зачастую некачественное** поле у исследовательской компании
- Мы **бесплатно** предоставляем профессионально разработанную онлайн-анкету, и контролируем процесс сбора данных
- При необходимости мы можем обеспечить **рассылку приглашений с отслеживанием адресов электронной почты респондентов**, чтобы Вы могли таргетировать наиболее и наименее удовлетворенных покупателей
- Анкету заполняют **реальные покупатели вскоре после совершения покупок**
- Анкета заполняется **всего за 3-4 минуты**, и не утомляет покупателя
- Отчет содержит **уникальный по своей полноте количественный анализ** с использованием самых современных методик статистического анализа. В результате, **ответы всего на 20 вопросов используются максимально полно.**

Как проводится исследование?

- Мы предоставляем Вам разработанную специально для фирм, работающих на вашем рынке, онлайн-анкету, рассчитанную на 3-4 минуты. **Впервые на русском языке** проверенная рядом эмпирических исследований анкета, отражающая **всю систему атрибутов**. Вы можете внести в нее свои коррективы.
- **Мы предоставляем ссылку на онлайн-анкету.** Вы самостоятельно или с нашей помощью рассылаете предложение пройти опрос покупателям/клиентам, которые приобрели у Вас товары или услуги в предыдущие 2-3 дня. Данное предложение не обязательно направлять всем покупателям постоянно: лишь части совершивших покупки в период сбора данных. Можно также ограничиться размещением ссылки на сайте. Заполнившим анкету Вы можете по своему усмотрению предоставить небольшую скидку или иной подарок.
- Мы регулярно информируем Вас о ходе сбора данных и в любой момент Вы можете заказать анализ данных
- **Стоимость анализа не зависит от числа респондентов. При этом из статистических соображений минимальная выборка, по которой мы проводим анализ, – 100 респондентов.**
- Мы контролируем процесс сбора данных, проводим анализ движущих сил удовлетворенности и лояльности, предоставляем **основные таблицы и/или подробный отчет.**

Мы предлагаем 2 формата отчета по проекту:

- **Табличный отчет** в MS Excel содержит полный описательный анализ (средние рейтинги удовлетворенности, доверительные интервалы, линейные распределения, показатели Top-1, Top-2, Top-3, Bottom-1, Bottom-2, Bottom-3, Net Promote Score и т.д.)
- **Подробный отчет** (15-30 страниц MS Word) содержит уникальный полный количественный анализ и рекомендации:
 - Полный описательный анализ (средние рейтинги удовлетворенности, доверительные интервалы, линейные распределения, показатели Top-1, Top-2, Top-3, Bottom-1, Bottom-2, Bottom-3, Net Promote Score и т.д.)
 - Разбиение атрибутов на группы близких по смыслу характеристик

¹ Показатель Net Promoter Score рассчитывается на основе вопроса «Насколько вероятно, что вы порекомендуете компанию X своим друзьям или коллегам?». NPS равен разнице между процентным соотношением «промоутеров» (выставивших 9-10 баллов) и «критиков» (выставивших 1-6 баллов). Исследования показали, показывает, что лидер NPS существенно опережает своих конкурентов и по финансовым показателям. При необходимости возможен мониторинг NPS по каждому сотруднику из числа работающих с клиентами. Многие компании повысили удовлетворенность клиентов, включив показатель NPS в формулу расчета зарплаты сотрудника.

- Выявление социально-демографических групп удовлетворенных и неудовлетворенных клиентов
- Выявление скрытой важности факторов с помощью корреляционного и регрессионного анализа с оценкой *процентного вклада* каждого атрибута в объяснение удовлетворенности/лояльности
- Выявление наличия среди ваших клиентов нескольких латентных классов покупателей, различающихся важностью атрибутов
- Квадрант-анализ «удовлетворенность атрибутом - важность атрибута»
- Сегментация факторов важности с указанием, что следует делать с каждым атрибутом (улучшать, поддерживать, просвещать покупателей о нем или не уделять ему особого внимания).

С управленческой точки зрения Вы получаете:

- **Цифры**, наиболее яркие из которых можно использовать для привлечения поставщиков, партнеров и покупателей
- Регулярный мониторинг динамики изменения показателей лояльности и удовлетворенности, тесно связанных с прибылью Вашей компании
- Выявление приоритетных и менее важных направлений развития клиентского сервиса для оптимизации затрат на дальнейшее развитие

Стоимость

Вы можете заказать любой набор услуг из числа предложенных ниже:

| Услуга | Стоимость ² |
|--|---|
| Разработка анкеты | БЕСПЛАТНО в случае интернет-магазинов, отелей, кафе и ресторанов. Для других компаний сферы услуг стоимость разработки анкеты рассчитывается отдельно. |
| Программирование анкеты | БЕСПЛАТНО |
| Хостинг анкеты | БЕСПЛАТНО , если ежемесячное количество респондентов ≤ 3000. После 6 месяцев бесплатный хостинг продлевается, если Вы за этот период заказываете хотя бы 1 табличный и/или подробный отчет в PowerPoint/Word |
| Управление рассылкой на e-mail адреса клиентов (обеспечивает возможность отслеживать , обладатель какого e-mail какие ответы дал) | 1000 рублей за каждый день, когда необходимо рассылать приглашения ³ |
| Предоставление файла с ответами респондентов в формате MS Excel и SPSS | БЕСПЛАТНО в случае заказа табличного отчета и/или подробного отчета |
| Табличный отчет в Excel со всеми основными показателями за любой выбранный вами промежуток времени | 10000 руб. |
| Подробный отчет, содержащий продвинутый анализ, выводы и рекомендации | 22000 руб. |

О нас

Евгений Антипов – руководитель «Центра Бизнес-анализа», специалист по моделированию в экономике и менеджменте, преподаватель и исследователь Национального Исследовательского Университета «Высшая Школа Экономики». Имеет большой опыт работы ведущим аналитиком компании «COMCON» (более 50 количественных проектов для ключевых зарубежных и российских клиентов). Имеет публикации в ведущих российских и иностранных журналах, таких как "Маркетинг в России и за рубежом", "Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing", "Expert Systems with Applications", "Economics Bulletin". Рецензент журналов "Journal of Cultural Economics", "Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing", "Tourism Management", "Urban Geography" и ряда других ведущих международных рецензируемых журналов.

Над каждым проектом работают 2-3 профессионала, имеющие высшее образование в области экономики и прикладной математики и опыт проведения нескольких десятков количественных проектов для исследовательских компаний, банков, СМИ, торговых фирм и предприятий FMCG. Наши разработки публикуются в ведущих российских и иностранных журналах.

² Не облагается НДС, так как исполнитель использует УСН. Цены действительны при заказе услуги до 30 октября 2012 года.

³ При заказе данной услуги мы генерируем уникальные ссылки для каждого получателя, за счет чего удается отследить, обладателем какого e-mail адреса является каждый респондент. Если необходимо сохранить анонимность респондентов, вы можете самостоятельно рассылать единую ссылку на прохождение опроса любым удобным для вас способом.