

Анализ и повышение удовлетворенности и лояльности Ваших клиентов: обработка и интерпретация данных, собираемых в ходе анкетирования Ваших клиентов

Для чего фирмы проводят анкетирование клиентов?

Розничные магазины, отели, рестораны, автосалоны и многие другие фирмы часто просят своих клиентов заполнить анкеты для того, чтобы:

- оценить **уровень удовлетворенности и лояльности** клиентов
- выявить **движущие силы удовлетворенности и лояльности** клиентов и сотрудников
- выявить **группы наиболее и наименее удовлетворенных клиентов**
- составить **портреты клиентов, приносящих наиболее и наименее высокую прибыль**
- определить **слабые и сильные стороны** деятельности фирмы

Скорее всего, Вы уже предлагаете или планируете предложить своим клиентам заполнить какие-то анкеты.

Ключевая проблема

Нередко *собираемые данные используются не в полной мере*, так как в штате фирмы не хватает профессионалов, способных организовать правильный ввод, обработку и интерпретацию собранных данных. *Очень важно не ограничиться сбором данных, но и сохранить их в базах данных и извлечь из них максимум пользы за счет грамотной обработки.*

Как повысить эффективность анкетирования/опроса?

Для того, что максимизировать отдачу от анкетных/опросных данных имеет смысл обращаться к профессионалам в области сбора, анализа и интерпретации информации. За счет высокой производительности работы мы обеспечиваем высокую скорость работы, доступные цены и максимально полный анализ данных.

Наша поддержка в организации исследований удовлетворенности включает следующие услуги:

- *Разработка или бесплатное редактирование анкеты*
- *Разработка программы ввода анкет*, обеспечивающей правильность ввода, высокую скорость и удобство дальнейшей обработки данных
- *Полная статистическая обработка анкет*
- *Выявление движущих сил удовлетворенности и лояльности клиентов*
- *Обнаружение нетривиальных, практически полезных закономерностей*
- *Выявление важности отдельных составляющих сервиса* (влияния отдельных атрибутов сервиса на общую удовлетворенность)

Стоимость услуг

Поскольку анкеты будут заполнять Ваши клиенты, затраты на сбор данных минимальны. Мы рекомендуем как-то поощрить Ваших клиентов (например, дать небольшую скидку или иной бонус): тогда анкетирование одновременно станет частью программы повышения лояльности.

Мы разработали **четкий прайс-лист** на основе которого Вы сможете выбрать нужные Вам услуги и оценить их стоимость. Более подробная информация – на странице http://businessresearch.ru/stat_consulting.htm, где Вы можете найти специальный калькулятор для расчета стоимости услуг.

Вы можете задать свои вопросы или сделать заказ, написав нам по адресу Info@BusinessResearch.ru. Мы обязательно ответим Вам в течение 12 часов после обращения.