

Az ügyfélmegtartás miatt is fontosak az elégedettségi mérések

Egyre több vállalkozó és cégtulajdonos kezdi felismerni az ügyfél elégedettségi mérések fontosságát, mind az új vevők felkutatása, mind pedig a meglévő ügyfélkör megtartása szempontjából.

Egy vállalkozás életében nagyon fontosak az új ügyfelek, de talán még fontosabb a meglévő ügyfélkör megtartása. Ehhez pedig az szükséges, hogy a cégvezetők teljes mértékig tisztában legyenek a vállalkozásuk minden területén fellépő esetleges problémákkal, gyengeségekkel, hogy azokat mielőbb fel tudják számolni a vevők elégedettségének növelése érdekében.

Nincs értelme hatalmas összegeket áldozni marketing kampányokra addig, ameddig a vállalkozás fontosabb területein, mint az értékesítés, szállítás vagy akár a gyártás, problémák vannak. A rendszeres ügyfél elégedettségi mérések segítik a vállalkozás folyamatos fejlődését. Rávilágítanak az esetleges hibákra illetve azokra a területekre, amelyekkel az ügyfelek elégedettek. Ezek különösen fontosak, hiszen így az erősségek is előtérbe kerülnek, amelyek segítséget nyújthatnak a marketing kampányok megszervezésében is.

Az ügyfél elégedettségi kérdőívek eredményei alapján fel lehet építeni egy olyan marketing kampányt, amely a vállalkozás erősségeire, a vevők igényeire alapszik, így a hatékonyság és a siker garantált.

Az piackutatásban és ügyfél elégedettségi mérésben is nagyon fontos a rendszeresség. Nem elég évente egy alkalommal készíteni egy kérdőívet, hiszen az nem fog pontos képet adni. A vásárlói élmények és visszajelzések legyenek azok pozitívak vagy negatívak mindig nagyon fontosak. A rendszeres mérésekkel folyamatos képet kapunk a vállalkozásról, a vevőkről, hogy ennek megfelelően alakíthassuk, formálhassuk tevékenységünket.

-MCOnet-