

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE BAĞLILIĞI ARAŞTIRMASI

“En iyi reklam memnun ve bağlı müşterilerdir.”

Memnuniyet bulaşıcıdır. Ürün ve hizmetlerinizden memnun, markaya bağlı müşteriler sizin en iyi reklam ve pazarlama elemanlarınızdır. Ürünün gelişimine, marka bilinirliğine, ters giden noktaların iyileştirilmesine katkı sağlarlar. Bunun için araştırmalarla müşterilerden geribildirim almak gelişim için bir fırsattır.

Yapılan araştırmalar, ürüne ve/veya markaya bağlı müşterilerin tavsiye oranlarının her yıl %50 arttığını göstermektedir. Bağlı müşterilerin ürünle duygusal bağları vardır, onlar için fiyat önemli değildir ve ürünü yeniden alma ihtimalleri normal müşterilere göre 12 kat daha fazladır.

Müşteri memnuniyeti ve bağlılığı araştırması ile müşterileriniz, ürün ve/veya hizmetlerinizi satın alan ve kullanan müşteri olmalarının yanında yol gösteren, etkileyen, kararlara katkı sağlayan, ürünü ve markayı geliştiren konumuna geleceklerdir. Fikirlerinin alınması ve değerlendirilmesi müşterilerinizde memnuniyeti ve bağlılığı arttıracaktır.

Araştırma sonunda yaş, cinsiyet, bölge, mağaza, ekonomik durum vb. kısıtlımlarda müşterilerin algısını, memnuniyet ve bağlılık oranlarını ve etkileyen faktörleri ayrıntılı olarak raporluyor, bilimsel analizleri ile sizlere sunuyor, müdahale alanlarını belirliyor ve gelişim ve iyileştirme için yol haritası oluşturmanıza katkı da bulunuyoruz.

Araştırmanın Kuruma Katkıları

- Ürün ve hizmet kalitenizi arttırmanız için çok değerli veriler sağlar
- Satış ve pazarlama faaliyetlerinizin etkisini görmenizi sağlar
- Çıkan sonuçlarına göre alınan aksiyonların bir getirisi olarak satışı artırır
- Müşteri algısını ve alarm veren noktaları gösterir
- Piyasadaki markanızın nasıl algılandığını görmenize yardımcı olur
- Müşteri kayıplarının nedenlerini ayrıntılı olarak görmenizi ve önlem almanızı sağlar
- Size ulaşamayan ya da ulaşmak istemeyen müşterilere ulaşmanızı sağlar
- Memnuniyetsizliğe yol açan kurum içi etmenleri görmenizi sağlar
- Araştırma ile müşteriye direkt ulaşarak memnuniyetini ve bağlılığını arttırırsınız
- Düzenli olarak yapılan memnuniyet ve bağlılığı araştırmaları istikrarlı büyümenize katkı sağlar

Araştırmanın Boyutları:

Müşteri Memnuniyeti

- Üründen Memnuniyet
- Müşteri Gözünde Fiyat Algısı
- Firma İle İletişim
- Satış Sonrası Destek
- Satış Temsilcisinden Memnuniyet
- Reklam ve Pazarlama Çalışmalarının Etkinliği
- Eğitim ve Bilgilendirilme
- Marka Algısı
- Hizmet Kalitesi
- İyileştirme Önerileri
- Problemler Noktalar

Müşteri Bağlılığı

Müşteri Memnuniyeti Araştırması hizmetimiz hakkında daha detaylı bilgi için bizimle iletişime geçebilirsiniz.

