

NOVIA FEEDBACK · Asiakastyytyväisyystutkimukset

NOVIA FEEDBACK laatuseuranta- ja asiakastyytyväisyystutkimusten avulla saatte ajantasaista, oikeaa palautetta asiakkailtanne ja muilta sidosryhmiltänne.

Tutkimuksen haastatteluosuus toteutetaan puhelin-, sähköposti- tai web-pohjaisena haastatteluna tai näiden yhdistelmänä. Puhelinhaastatteluja voidaan toteuttaa otoskooltaan muutamasta kymmenestä vastaajasta aina tuhansiin vastaajiin. Sähköisessä muodossa tehtävissä haastatteluissa otoskoot voivat olla jopa kymmeniä tuhansia.

Laadukkaat prosessimme yhdessä osaavan henkilökuntamme kanssa takaavat menestyksekkään yhteistyön kanssamme.

SISÄLTÖ

- Projektin tavoitteiden määrittely yhdessä kanssanne
- Kohderyhmän määrittely
- Projektinhallinta ja laadunvarmistus
- Tutkimusprosessikuvaukset
- Tekniset valmistelut
- Haastattelijoiden koulutukset
- Haastattelut sovitussa laajuudessa
- Tutkimusanalyysi valittujen sidosryhmien osalta
- Toimenpidesuosituksia strategisella ja käytännön tasolla

HYÖDYT TEILLE

- Saatte tietoa oman toimintanne laadusta, luotettavuudesta ja tehokkuudesta sekä siihen liittyvistä jatkokehitysmahdollisuuksista.
- Lisäätte oman organisaationne ymmärrystä asiakkaan ostokriteereistä, -motivaatiosta ja odotuksista.
- Saatte tietoa kilpailijoiden toimenpiteistä ja voitte tarvittaessa tehdä kilpailijavertailua.
- Ulkopuolisen tahon suorittama tutkimus antaa objektiivisen palautteen ja faktatietoa strategioiden luomiseen sekä päätöksenteon tueksi.
- Organisaationne imago kehittyy positiivisesti voidessanne tuottaa entistäkin laadukkaampaa ja kattavampaa palvelua.

NOVIA FEEDBACK TOIMITUSPROSESSI

