

RICERCA DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

RICERCA DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Può essere applicata singolarmente o in abbinamento alle metodologie Net Promoter Score – NPS e Posizionamento, già consolidate e ampiamente utilizzate per misurare la soddisfazione di partner e clienti.



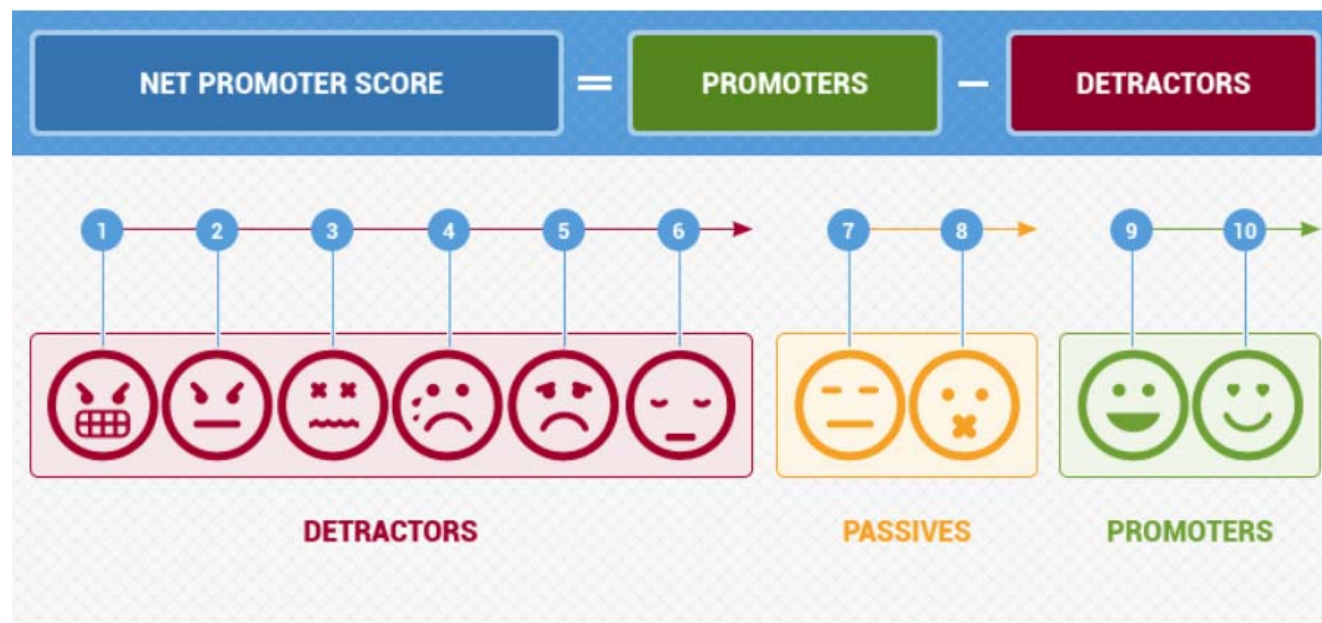
COSA SERVE?

- Conoscere l'opinione dei propri consumatori, partner e clienti in merito ai prodotti e ai servizi forniti.
- Conoscere l'immagine trasmessa in ciascuno dei punti di contatto
- Valutare i punti di forza e le opportunità di miglioramento di questi punti di contatto, per identificare la migliore strategia per ottenere risultati più positivi.
- Cercare un cambiamento di comportamento all'interno delle diverse aree dell'organizzazione, rendendo più piacevole e oggettivo il contatto con clienti e partners



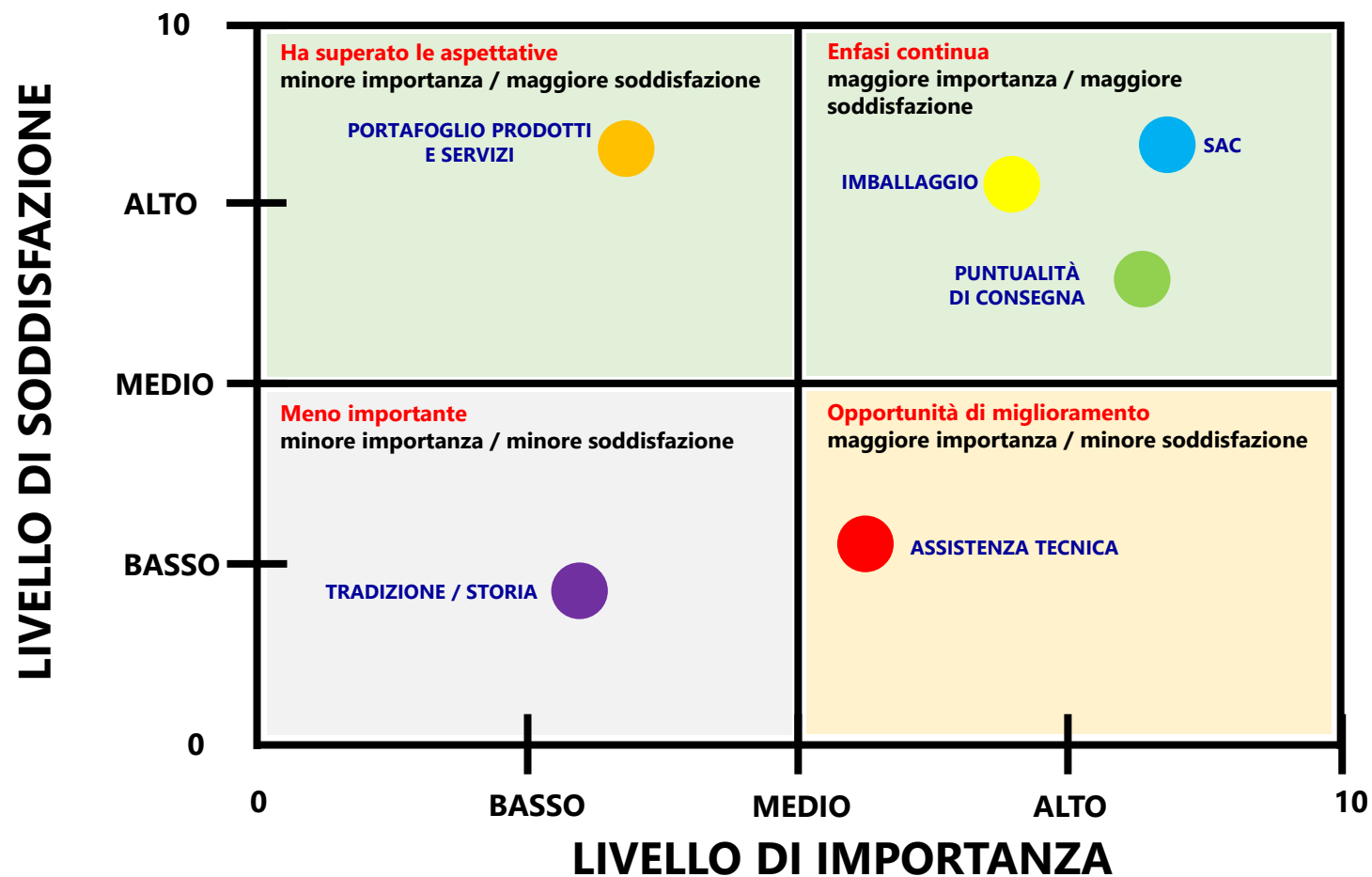
- Generare un'immagine positiva del "trade mark" e creare una maggiore vicinanza ai propri clienti e partners.

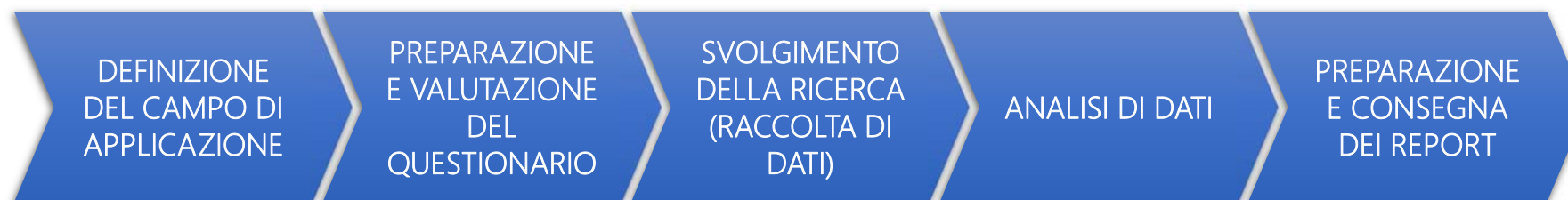
NET PROMOTER SCORE - NPS



- **Promoters (Promotori):** Questi sono i clienti entusiasti e fedeli che continuano ad acquistare da un'azienda e insistono che i loro amici facciano lo stesso.
- **Passives (Passivi):** Clienti soddisfatti ma poco entusiasti che possono essere facilmente sedotti dai concorrenti.
- **Detractors (Detrattori):** Si tratta di clienti insoddisfatti.

POSITIONING





- Rapporto digitale;
- Presentazione in presenza;
- Supporto post-vendita.



QUALICALL TREINAMENTO E ASSESSORIA



(55) 11 99990-7890



info@qualicall.it



www.qualicall.it