

Удовлетворенность клиентов

Мониторинг удовлетворенности и лояльности клиентов

Когда заказывают

У вас есть продукт и вам нужно его развивать

Мониторинг удовлетворенности клиента — инструмент оценки успеха вашего продукта и эффективности бизнес-процессов.

Регулярный мониторинг покажет:

- Насколько доволен клиент, потребитель.
- Чем доволен, что поддерживать, продвигать.
- Чем недоволен, с чем работать, улучшать.
- Успешно ли выполняются KPI вашими сотрудниками.

Отслеживайте изменения удовлетворенности клиентов во времени, корректируйте бизнес-стратегии, фокусируйтесь на главном.



Пример. Показатели удовлетворенности интернет-магазином

Наш подход

Экспертиза и технологии, чтобы трекинг был удобным и простым для вас

- + **Адаптированная под вашу специфику механика опроса:** кого и как приглашать, как обеспечить высокий отклик.
- + **Удобная и понятная анкета,** которая мотивирует пройти опрос.
- + **Брендинг** опроса также возможно.
- + **Надёжное хранение данных** на собственном сервере на территории РФ*.
- + **Информативные онлайн-отчёты** с удобной навигацией для наглядных KPI.
- + **Оперативное обновление** результатов после каждого замера, благодаря автоматизированной отчетности.

**Отвечает требованиям ФЗ-152 о защите персональных данных (на наш сервер поступают только анонимные данные).*

Источники данных

Клиенты из вашей базы

Когда:

- У вас есть база клиентов.
- База достаточна и доступна для использования.

Как:

- Вы приглашаете на опрос ваших клиентов, например, по sms или e-mail, вознаграждаете за участие.

+ Можно включать в анализ данные из внутренних систем (CRM, программа лояльности).

Участники онлайн-панели

Когда:

- Опрос по вашей базе невозможен.
- Нужен конкурентный анализ или анализ непользователей.

Как:

- Рекрут и сбор данных проводим мы по онлайн-панели (см. [Статистика панели](#), [Подробнее про панель](#)).

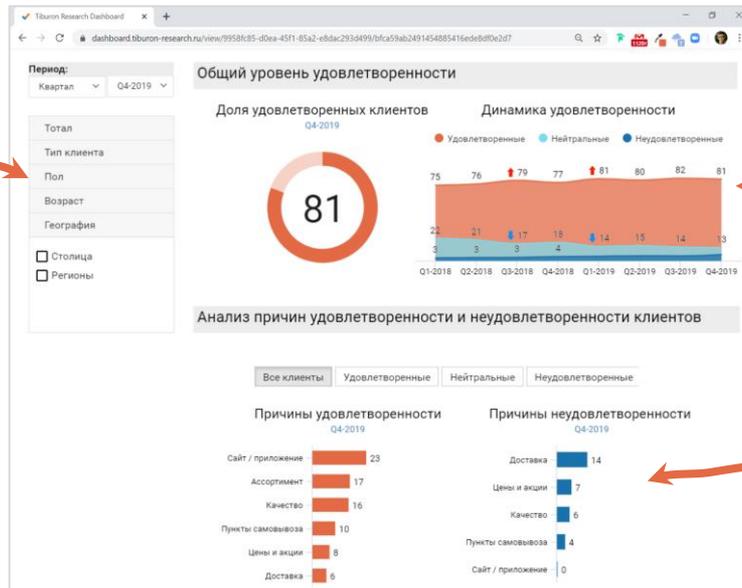
+ Клиенты ваших конкурентов в качестве бенчмаркинга.

Удобные онлайн-отчеты

Быстрая навигация по результатам исследования

Фильтры данных: периоды, подгруппы, география

Доступ к релевантным данным в зависимости от зоны ответственности сотрудника



Закрытый доступ к данным: только у вас и у нас

Показатели в динамике

Детальный анализ по типу клиентов

Подробнее в [Dashboards Demo](#)

Примеры стоимости

Трекинг 12 волн по 500 интервью, анкета 10 минут

Ваши клиенты

Онлайн-панель

Кого опрашиваем

Например, клиенты службы доставки.

Например, обучающиеся на языковых онлайн-курсах.

Что включает

Анкета и ссылка, хостинг данных, онлайн дашборд. Рекрут и опрос осуществляет заказчик.

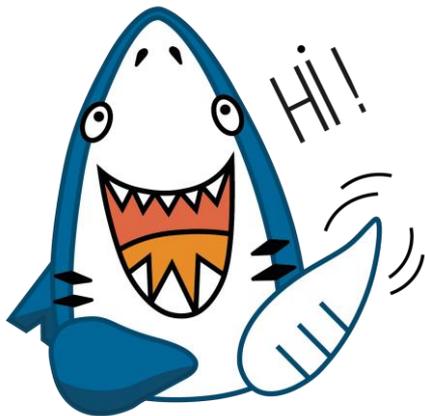
Анкета и ссылка, рекрут и сбор данных по онлайн-панели, онлайн-дашборд.

Стоимость трекинга за год

886 000

1 379 000

Все цены в рублях, до НДС. Стоимость приведена для опросов по одной группе клиентов и из расчета использования одной анкеты, сложный дизайн исследования требует увеличения трудозатрат и бюджета. Итоговую стоимость для своего трекинга узнайте у менеджера.



Пишите и звоните

www.tiburon-research.ru

client@tiburon-research.ru

+7 495 648 7820

 **tiburon**
RESEARCH