

# CUSTOMER SATISFACTION

La soluzione ideale per conoscere meglio i tuoi clienti e migliorare le performance della tua azienda



FORMAZIONE  
AGGIORNAMENTO  
FOLLOW UP



## A CHI È RIVOLTO

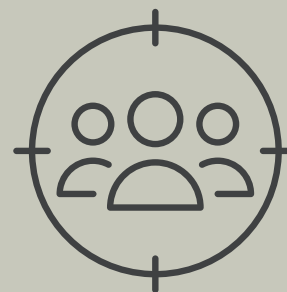
L'indagine rappresenta la soluzione per tutte le realtà che vogliono:

- Analizzare il grado di soddisfazione dei clienti per i servizi/prodotti acquistati
- Verificare il grado di notorietà del brand
- Monitorare il livello di servizio erogato dalle reti assistenza e commerciali
- Misurare il livello di soddisfazione del personale interno
- Realizzare Sondaggi d'opinione e Testing su nuovi prodotti



GRADO DI  
SODDISFAZIONE

L'indagine permette di monitorare e misurare la soddisfazione e la fidelizzazione di un target di clienti rispetto a prodotti o servizi acquistati, conoscere la loro opinione, le loro esigenze e le abitudini di acquisto. In ambito B2B, invece, permette di rilevare l'efficienza dei processi industriali, la soddisfazione del personale e di testare il posizionamento di nuovi prodotti.



PROFESSIONALITÀ ED  
ESPERIENZA

## OBIETTIVI

L'indagine permette di fotografare lo stato attuale di soddisfazione della propria clientela, nell'ottica di un'analisi interna o di strategia di sviluppo futuro.

## COME FUNZIONA

### SCRIPT

Elaborazione dello script telefonico di contatto (strutturato e semistrutturato), realizzato grazie alla collaborazione tra gli esperti aziendali e il key account assegnato con i referenti dell'azienda committente.

### DATABASE

Strutturazione del database ed elaborazione del piano di campionamento casuale e/o stratificato in base a parametri personalizzabili (geografici, economici, demografici, di prodotto...). Il contatto viene eseguito tramite modalità CATI (Computer Aided Telephone Interviewing), CAWI (Computer Aided Web Interviewing), e/o CAPI (Computer Aided Personal Interviewing).

### FORMAZIONE

Formazione di start-up rivolta agli operatori telefonici preposti al servizio in stretta collaborazione con i referenti dell'azienda committente, seguita da fasi di aggiornamento in itinere e di follow up.

### RILEVAZIONE

La gestione del servizio è affidata a consulenti telefonici professionisti con esperienze decennale nel settore coordinati da un team leader. Professionisti in Business Analysis procedono parallelamente alla definizione della struttura relativa alla reportistica analitica e sintetica dedicata agli items di indagine e ai cluster di analisi.

## TECNOLOGIA

- Sistemi CRM, gestionali dedicati, software di indagini online che consentono il corretto data input, archiviazione, costante aggiornamento delle anagrafiche, il monitoring in tempo reale e la periodica esportazione del dato di output riquilibrato grazie alle informazioni di feedback generate dal contatto diretto telefonico.
- Piattaforma CTI dedicata alla gestione delle attività e dei carichi operatori, delle postazioni supervisor e delle statistiche di real time monitoring.

## RISULTATI ATTESI

**Orientare e supportare l'azienda cliente nelle decisioni strategiche consentono di:**

- Individuare le principali criticità e le aree di miglioramento in merito alle quali porre in essere eventuali azioni correttive
- Utilizzare i dati a disposizione per pianificare attività di marketing aziendale nel medio/lungo periodo, al fine di generare nuove opportunità di business
- Fornire dati validati, aggiornati e statisticamente significativi ai decision maker