

założenia do projektu pt.

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

w branży stolarki otworowej

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

w branży stolarki otworowej

Po co badać satysfakcję klienta?

Firmy z branży stolarki budowlanej działają w bardzo konkurencyjnym otoczeniu, w którym liczba odbiorców jest niewielka, a – jak pokazują badania – **skłonność do zmiany kontrahentów stosunkowo duża**. Jest to szansa na pozyskanie nowych odbiorców, ale jednocześnie zagrożenie utraty dotychczasowych Klientów.

Badanie satysfakcji klientów pozwala odpowiedzieć na pytanie, które elementy Państwa oferty/sposobu obsługi oceniane są przez odbiorców bardzo wysoko, a które wciąż niedostatecznie.

Wiele firm po zrealizowaniu badania satysfakcji klientów wprowadza zmiany (czasami bez dodatkowych kosztów), dzięki którym zadowolenie, a w efekcie także lojalność ich klientów wzrosły.



BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

w branży stolarki otworowej

Jak badamy?

Badanie satysfakcji Klientów w branży stolarki otworowej realizujemy techniką CATI (wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo). Realizacja w taki sposób zapewnia:

- ⦿ **wiarygodność wyników**
dzięki łatwości dotarcia do osób odpowiedzialnych za kontakt z Państwa firmą możliwa jest realizacja badania na grupie, która zapewni wysoką wiarygodność danych.
- ⦿ **szybkość działania**
raport gotowy nawet po trzech 3 tygodniach od momentu rozpoczęcia realizacji.
- ⦿ **oszczędność**
CATI jest jedną z najtańszych technik w badaniach marketingowych w sektorze B2B. Jest jednocześnie bardzo skutecznym narzędziem badania satysfakcji klientów.



BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

w branży stolarki otworowej

Co badamy?

Projekt badania satysfakcji klientów przygotowujemy specjalnie **pod kątem indywidualnych potrzeb Zleceniodawcy** z uwzględnieniem specyfiki Jego biznesu. Możemy zbadać wszystkie aspekty współpracy z Klientem lub skoncentrować się na wybranych elementach współpracy.

Spośród wielu obszarów, o które pytamy w trakcie realizacji wywiadów, najpopularniejszymi są:

- **PRODUKT**
- **WARUNKI DOSTAW**
- **SYSTEM ZAMÓWIEŃ**
- **SYSTEM REKLAMACJI**
- **SZKOLENIA**
- **PRACA DZIAŁU OBSŁUGI KLIENTA**
- **PRACA HANDLOWCÓW**
- **WSPARCIE TECHNICZNE**
- **MARKETING**
- **DOKUMENTACJA**



BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

w branży stolarki otworowej

fragment przykładowego formularza badania satysfakcji klientów

Badanie Satysfakcji Klientów ze współpracy z _____

(wybrane zagadnienia na przykładzie badania satysfakcji klientów ze współpracy z dostawcą profili okiennych)

Klient Data

Proszę o dokonanie oceny w skali od 1 do 7 (gdzie 1 oznacza ocenę bardzo złą, brak satysfakcji, a 7 – ocenę bardzo dobrą, satysfakcję na najwyższym poziomie).

(...)

C: Praca Działu Obsługi Klienta

C 3: Proszę o ocenę dostępności i szybkości działania pracowników Działu Obsługi Klientów?

1 2 3 4 5 6 7 nie mam zdania

C 4: Jak ocenia Pani/Pan umiejętności i wiedzę pracowników Działu Obsługi Klientów?

1 2 3 4 5 6 7 nie mam zdania

C 5 /pytanie otwarte/: Czy ma Pani/Pan jakiegokolwiek dodatkowe uwagi dotyczące działania Działu Obsługi Klientów?

(...)

F: Produkt

F 1: Jak Pani/Pan ocenia jakość białych profili naszej firmy (bez okleiny)?

1 2 3 4 5 6 7 nie mam zdania

F 2: Jak Pani/Pan ocenia jakość profili kolorowych (z okleiną)?

1 2 3 4 5 6 7 nie mam zdania

F 3: Czy jest Pani/Pan zadowolony z ilości dostępnych kolorów?

1 2 3 4 5 6 7 nie mam zdania

F 4: Czy jest Pani/Pan zadowolony z czasu dostaw białych profili?

1 2 3 4 5 6 7 nie mam zdania

F 5 /pytanie otwarte/: O jakie produkty Pani/Pana zdaniem powinna być poszerzona nasza oferta?

(...)

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

w branży stolarki otworowej

Warunki sprzedaży

Badanie satysfakcji klientów to projekty przygotowywane na indywidualne zlecenie. Szczegółową ofertę przygotowujemy po otrzymaniu od Klienta założeń do badania.

Przykładowe warunki realizacji badania satysfakcji klientów dla 100 wywiadów (bazę dostarcza zleceniodawca) o długości max. 8 min., realizowane techniką CATI na terenie Polski:

Cena: 8 000 zł netto

Termin realizacji: ok. 3 tygodni od momentu rozpoczęcia realizacji.



Zapraszamy do współpracy



Centrum Analiz Branżowych
Ul. Turmoncka 22 lok. 110
02-455 Warszawa
www.cab-badania.pl

Badania
Maksymilian Miros
badania@cab-badania.pl
+ 48 782 866 294

Zamówienia
Agnieszka Bekisz
agnieszka.bekisz@cab-badania.pl
+48 782 866 258