

## Your Opinions

### Customer survey system

Στη σημερινή εποχή του έντονου εμπορικού ανταγωνισμού, είναι εμφανής η ανάγκη των επιχειρήσεων να βρίσκονται πάντα ένα βήμα μπροστά προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Ένας απλός, αλλά ουσιαστικός τρόπος να επιτύχουν αυτόν τον στόχο είναι να ενημερώνονται διαρκώς για τη γνώμη και τα παράπονα των πελατών τους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, καθώς και την εξυπηρέτησή τους, ώστε να κρατάνε τους πελάτες που ήδη έχουν, αλλά και βελτιώνοντας συνεχώς τις υπηρεσίες τους να προσελκύουν νέους πελάτες.

Το σύστημα survey “Your Opinions” της Entef δίνει αποτελεσματικά τη λύση στις ανάγκες συλλογής και ανάλυσης στατιστικών δεδομένων των πελατών μας.



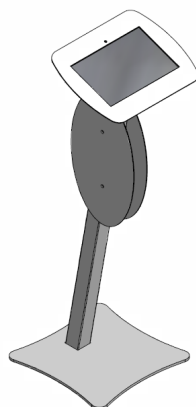
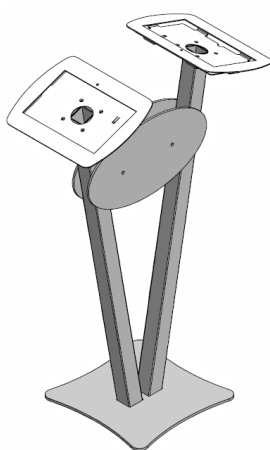
# Your Opinions

## Customer survey system

Τα συστήματα survey που είναι διαθέσιμα αυτή τη στιγμή στην αγορά δίνουν περιορισμένες επιλογές ως προς το είδος του feedback που μπορούν να αντλήσουν από τους πελάτες μιας επιχείρησης, είτε αυτή είναι εμπορικό κατάστημα είτε ξενοδοχείο/ χώρος εστίασης κ.ο.κ. Για παράδειγμα, ο πελάτης μπορεί να δηλώσει αν έμεινε ευχαριστημένος ή αν δυσαρεστήθηκε από την εμπειρία του στην επιχείρηση, αλλά δεν του δίνεται η δυνατότητα να διευκρινίσει τι ακριβώς τον ενόχλησε ή να υποβάλει αναλυτικά τα παράπονά του.

Το αποτέλεσμα είναι να μην μπορεί η επιχείρηση να στοχεύσει τις προσπάθειες βελτίωσης και να σπαταλούνται χρόνος και χρήματα. Η επιχείρηση χάνει μια πολύτιμη δυνατότητα να βελτιώσει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών της και την ανταγωνιστικότητά της ή, χειρότερα, χάνει τους πελάτες που νιώθουν ότι δεν τους δίνεται η ευκαιρία να εκφράσουν τα παράπονά τους και απλά στρέφονται σε άλλες επιχειρήσεις.

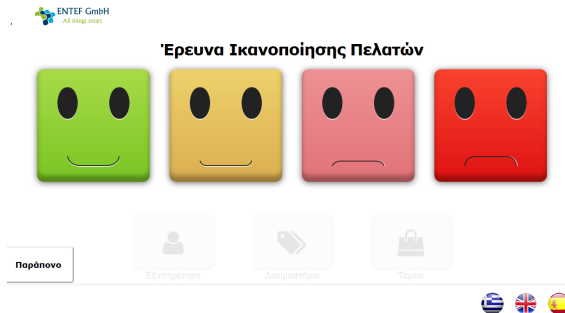
Διακρίνοντας αυτή την επιτακτική ανάγκη, η Entef ανέπτυξε το σύστημα survey “Your Opinions”, το οποίο συλλέγει και επεξεργάζεται τις πληροφορίες που υποβάλουν οι πελάτες μέσω ενός ευχάριστου interface τριών σταδίων. Το “Your Opinions” συνδυάστηκε με το People Counting System, το οποίο έχει αναπτύξει η Entef και λειτουργεί με επιτυχία σε μεγάλες εμπορικές αλυσίδες



# Your Opinions

## Customer survey system

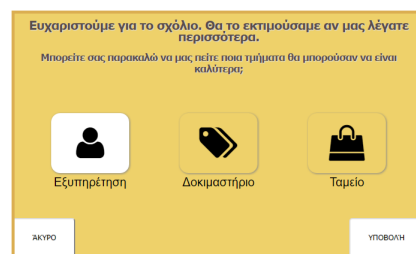
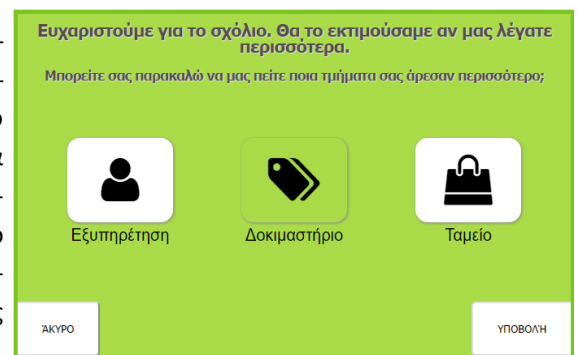
### Πώς λειτουργεί το Your Opinions - Interface πελατών



Σε πρώτο επίπεδο ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να δηλώσει αν είναι ευχαριστημένος/ πολύ ευχαριστημένος, μάλλον δυσαρεστημένος/ δυσαρεστημένος με την εμπειρία του στην επιχείρηση επιλέγοντας το αντίστοιχο εικονίδιο.

### Πώς ξεχωρίζει το Your Opinions από τα άλλα συστήματα survey

Η σημαντική διαφοροποίηση του “Your Opinions” από τα υπάρχοντα συστήματα survey ξεκινά στο δεύτερο επίπεδο που εισάγει, στο οποίο ο πελάτης μπορεί να δηλώσει συγκεκριμένα ποια πλευρά της εμπειρίας του τον ευχαρίστησε ή τον δυσαρέστησε επιλέγοντας και πάλι το αντίστοιχο εικονίδιο. Τα εικονίδια προσαρμόζονται ανάλογα με το είδος και τις ανάγκες της επιχείρησης.



Η λεπτομερέστερη πληροφόρηση βοηθά την επιχείρηση να εστιάσει στα σημεία που πραγματικά χρειάζεται, αξιοποιώντας καλύτερα τους πόρους της.

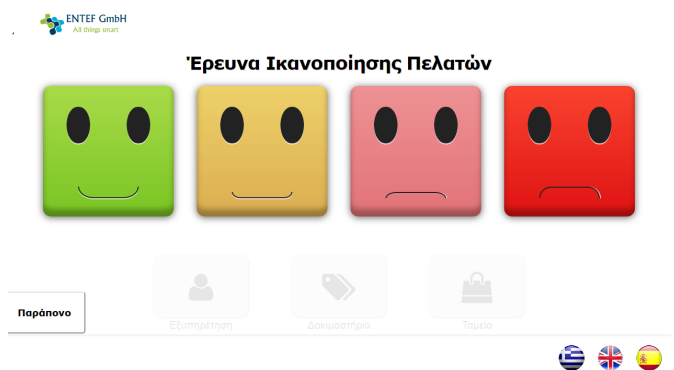
# Your Opinions

## Customer survey system

### Πώς λειτουργεί το Your Opinions - Παράπονα πελατών

Στην αρχική οθόνη της εφαρμογής, δίνεται στον πελάτη η δυνατότητα να μεταβεί στο τρίτο, επίσης καινοτόμο, επίπεδο υποβολής των παραπόνων του.

Ο πελάτης μπορεί να υποβάλει γραπτά τα παράπονά του επιλέγοντας το αντίστοιχο εικονίδιο.



### Φόρμα Παραπόνου

Για να λάβετε απάντηση στο παράπονο, θα πρέπει να εισάγετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας.

Όνομα

Επώνυμο

E-mail

Μήνυμα

500 επιτρεπόμενοι χαρακτήρες

ΑΚΥΡΟ

ΥΠΟΒΟΛΗ

Στη συνέχεια, συμπληρώνει τη σχετική φόρμα μαζί με τα στοιχεία του. Με αυτόν τον τρόπο παύει επίσης η ανάγκη να υπάρχει στον χώρο της επιχείρησης το γνωστό «κουτί παραπόνων» και η αντίστοιχη έντυπη φόρμα.

Ο πελάτης νιώθει ικανοποίηση που του δίνεται η ευκαιρία να πει τη γνώμη του, αλλά και να συμβάλει στη βελτίωση της αγαπημένης του επιχείρησης, αφού έχει την αίσθηση ότι η επιχείρηση του δίνει αξία. Έτσι ενισχύεται και το brand loyalty.

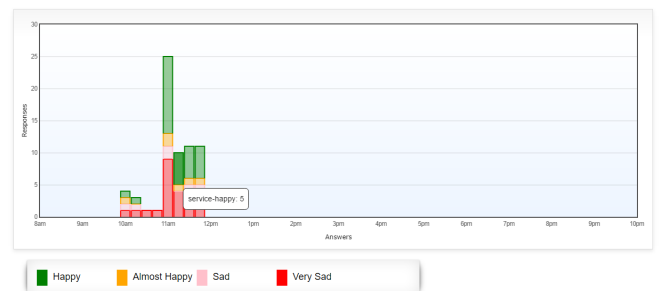
# Your Opinions Customer Survey System

Πώς λειτουργεί το Your Opinions - Περιβάλλον χρήστη

**ID**

**LOGIN**

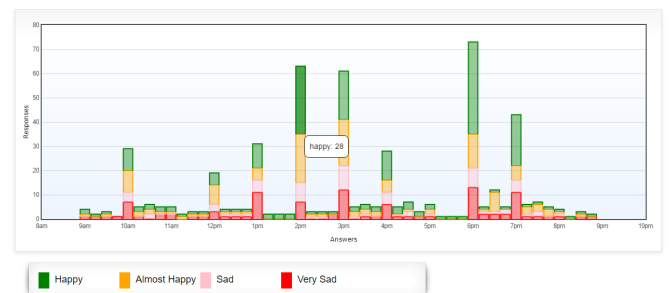
Σύνδεση Καταστήματος



Σήμερα Εβδομαδιαία Προσαρμοσμένη

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα εύκολα και απλά να επιλέξει την παρουσίαση των δεδομένων από τα survey της ημέρας, της εβδομάδας ή της χρονικής περιόδου που εκείνος επιλέγει.

Η αξιολόγηση των πληροφοριών μπορεί να γίνει εύκολα και αποτελεσματικά με μια ματιά.



Σήμερα Εβδομαδιαία Προσαρμοσμένη Από 16-10-03 Έως 16-10-17 -->

## Διαχείριση φόρμας παραπόνων

Η διαχείριση της φόρμας παραπόνων γίνεται επίσης άμεσα μέσα από το σύστημα και δίνει τη δυνατότητα για προσωπική επαφή με τους πελάτες της επιχείρησης και άμεση επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν.

Όταν υποβάλλεται μια φόρμα παραπόνων, ο χειριστής του συστήματος λαμβάνει ειδοποίηση και μπορεί να απαντήσει με την αντίστοιχη ειδική φόρμα μέσω της εφαρμογής.

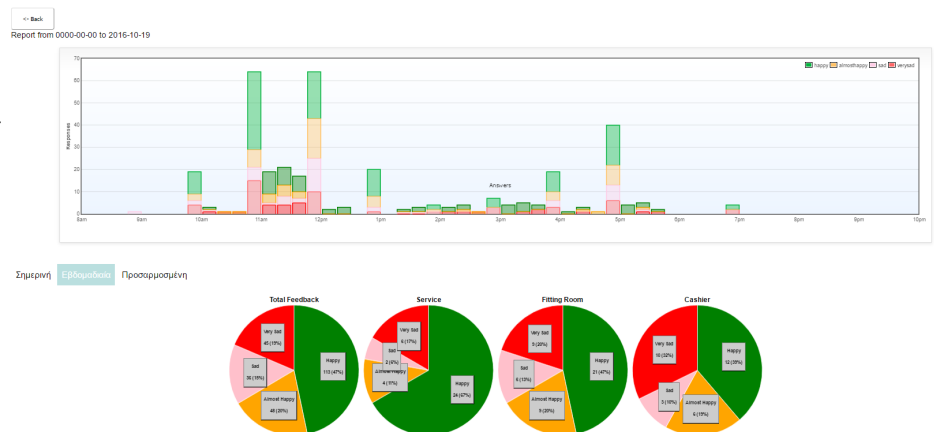
Το πότε υποβλήθηκε και πότε απαντήθηκε μια φόρμα παραπόνων εμφανίζεται σε γράφημα στα στατιστικά του συστήματος και η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή πόσο γρήγορα και αποτελεσματικά αντιμετωπίζονται τα παράπονα των πελατών της.

# Your Opinions Customer Survey System

## Πώς λειτουργεί το Your Opinions - Περιβάλλον χρήστη

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα εύκολα και απλά να επιλέξει την παρουσίαση των δεδομένων από τα survey της ημέρας, της εβδομάδας ή της χρονικής περιόδου που εκείνος επιλέγει.

Η αξιολόγηση των πληροφοριών μπορεί να γίνει εύκολα και αποτελεσματικά με μια ματιά.



## Διαχείριση φόρμας παραπόνων

Η διαχείριση της φόρμας παραπόνων γίνεται επίσης άμεσα μέσα από το σύστημα και δίνει τη δυνατότητα για προσωπική επαφή με τους πελάτες της επιχείρησης και άμεση επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν.

Όταν υποβάλλεται μια φόρμα παραπόνων, ο χειριστής του συστήματος λαμβάνει ειδοποίηση και μπορεί να απαντήσει με την αντίστοιχη ειδική φόρμα μέσω της εφαρμογής.

Το πότε υποβλήθηκε και πότε απαντήθηκε μια φόρμα παραπόνων εμφανίζεται σε γράφημα στα στατιστικά του συστήματος και η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή πόσο γρήγορα και αποτελεσματικά αντιμετωπίζονται τα παράπονα των πελατών της.

# Your Opinions

## Customer Survey System

### Τα οφέλη που προσφέρει το σύστημα survey Your Opinions



Δίνει τη δυνατότητα συλλογής πληροφοριών με μεγαλύτερο εύρος και λεπτομέρεια.



Τα δεδομένα παρουσιάζονται γρήγορα και απλά, με δυνατότητα επιλογής χρονικής περιόδου.



Η αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών είναι ταχύτερη και πιο αποτελεσματική.



Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα βελτιώνονται.



Τα κέρδη και η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης αυξάνονται.

#### ENTEF

Konigsallee 61  
Zip Code 40215  
Dusseldorf  
Germany

Phone: +9 211 42471338  
Fax: +49 211 42471450  
E-mail: [info@entef.com](mailto:info@entef.com)  
Site: [www.entef.com](http://www.entef.com)

# Your Opinions Customer Survey System



## “Your Opinion”

is priceless!

**Customer Survey System**  
by



### ENTEF

Konigsallee 61  
Zip Code 40215  
Dusseldorf  
Germany

Phone: +9 211 42471338  
Fax: +49 211 42471450  
E-mail: [info@entef.com](mailto:info@entef.com)  
Site: [www.entef.com](http://www.entef.com)