

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.



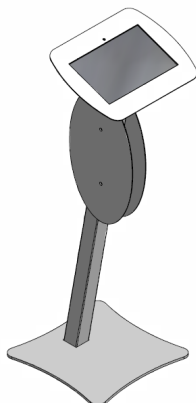
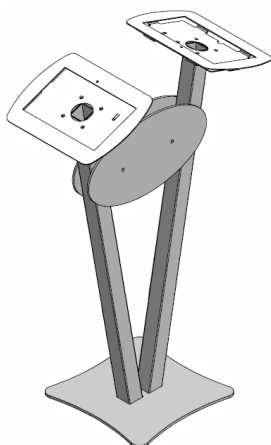
Your Opinions

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

ZARA

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Zara



ΠΑΡΑΠΟΙΟ   

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.

Ευχαριστούμε για το σχόλιο. Θα το εκτιμούσαμε αν μας λέγατε περισσότερα.

Μπορείτε σας παρακαλώ να μας πείτε ποια τμήματα σας άρεσαν περισσότερο;



Εξυπηρέτηση



Δοκιμαστήριο



Ταμείο

ΑΚΥΡΟ

ΥΠΟΒΟΛΗ

Ευχαριστούμε για το σχόλιο. Θα το εκτιμούσαμε αν μας λέγατε περισσότερα.
Μπορείτε σας παρακαλώ να μας πείτε ποια τμήματα θα μπορούσαν να είναι καλύτερα;

Εξυπηρέτηση Δοκιμαστήριο Ταμείο

ΑΚΥΡΟ ΥΠΟΒΟΛΗ

Ευχαριστούμε για το σχόλιο. Θα το εκτιμούσαμε αν μας λέγατε περισσότερα.
Μπορείτε σας παρακαλώ να μας πείτε ποια τμήματα σας απογοήτευσαν;

Εξυπηρέτηση Δοκιμαστήριο Ταμείο

ΑΚΥΡΟ ΥΠΟΒΟΛΗ

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.

ZARA

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Zara



ΠΑΡΑΠΟΝΟ



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.

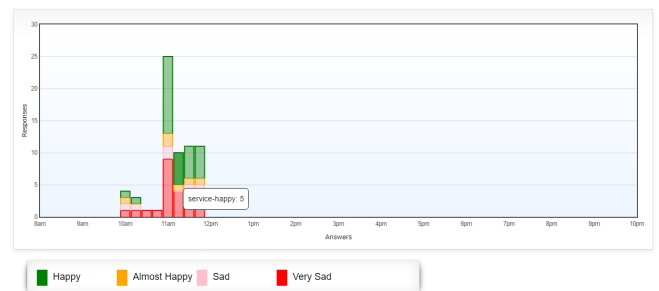
Your Opinions Customer Survey System

Πώς λειτουργεί το Your Opinions - Περιβάλλον χρήστη

ID

LOGIN

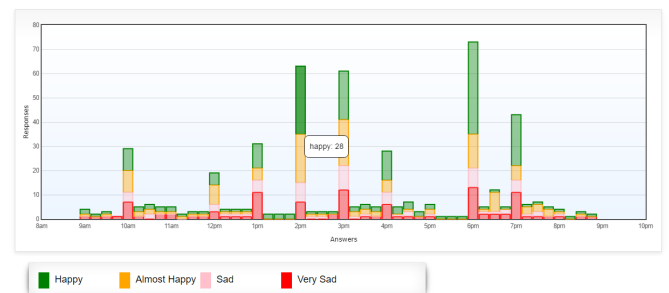
Σύνδεση Καταστήματος



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



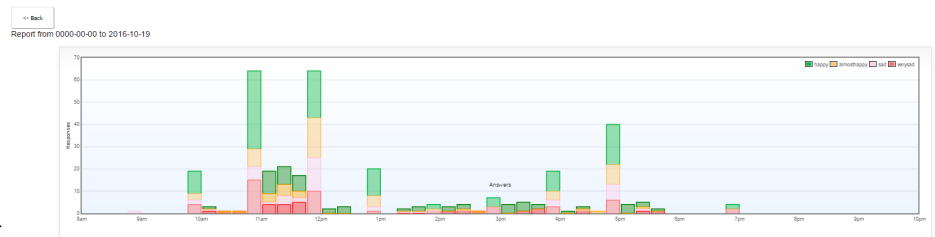
Admin Login

Enter Admin Password

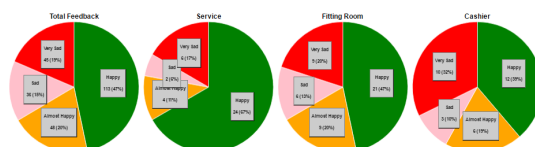
Σύνδεση Διαχειριστή

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.



Σημερινή Εβδομάδα Προσαρμοσμένη



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

Δυνατότητες add-on για το Your Opinions

Εκτός από τα πρωτοποριακά χαρακτηριστικά του και τα πολλαπλά οφέλη που εξασφαλίζει για την επιχείρησή σας, το Your Opinions προχωρά ένα ακόμη βήμα πιο πέρα στις δυνατότητες που προσφέρει.

Μαζί με το Your Opinions, έχετε τη δυνατότητα να εγκαταστήσετε ένα σύστημα ανταμοιβών με τη μορφή bonus ticket για όσους συμμετέχουν στο Your Opinions και παρέχουν feedback στην επιχείρηση.

Στόχος του συστήματος ανταμοιβών είναι να επιστρέψει ο πελάτης στο κατάστημα ή στην ιστοσελίδα/ e shop της επιχείρησης για να εξαργυρώσει το bonus ticket του.

Τα bonus tickets μπορούν να εκδίδονται με τρεις τρόπους:

- Να τυπώνονται από printer κατάλληλα προσαρμοσμένο στο tablet του συστήματος. Σε αυτή την περίπτωση, το σύστημα ανταμοιβών είναι ανοιχτό για όλους, όσοι εισέρχονται στο κατάστημα.
- Να αποστέλλεται ένας κωδικός κουπονιού στο e mail που θα δίνουν οι συμμετέχοντες στο Your Opinions. Σε αυτή την περίπτωση, για να συμμετάσχει κάποιος στο σύστημα ανταμοιβών, θα πρέπει πρώτα να καταχωρήσει το e mail του.
- Να σκανάρεται ο κωδικός barcode που θα είναι τυπωμένος στην απόδειξη του πελάτη που συμμετέχει στο Your Opinions. Το σύστημα ανταμοιβών είναι σε αυτή την περίπτωση ανοιχτό μόνο για όσους έχουν ήδη πραγματοποιήσει αγορές στο κατάστημα.

Δίνεται, λοιπόν, ένα επιπλέον κίνητρο στους πελάτες τόσο να συμμετέχουν στο Your Opinions, με αποτέλεσμα η επιχείρηση να λαμβάνει ευρύτερο feedback, αλλά και να έρθουν ξανά στο κατάστημα, ενισχύοντας το brand loyalty.

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
Site: 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
Site: www.entef.com