



Analiza **online nivelului de satisfacție a clienților**

www.customersatisfaction.ro



SERVICII DE ASISTENTA DE MARKETING – REALIZAREA ONLINE STUDII DE TIP „CUSTOMER SATISFACTION”

DE CE AVETI NEVOIE DE UN ASTFEL DE STUDIU? PENTRU CA:

- Aveti nevoie un feedback de la clienti.
- Clientii multumiri sunt clienti fideli.
- Aflati intr-un mod prompt si sistematic care sunt nemultumirile clientilor
- Clientii va pot furniza o serie de idei pentru dezvoltare prin prisma nevoilor neacoperite
- Costuri foarte mici comparativ cu un sondaj telefonic sau derulat intern prin fax/email
- Rezultate foarte bune in cazul unei implementari corecte a sondajului

AVANTAJELE NOASTRE IN COMPARATIE CU ALTE SOLUTII DE CERCETARE ONLINE:

MAI MULTA ELEGANTA

Aplicatiile online de sondaje exact asta ofera –sondaje de opinie in sistem „do-it-yourself”. Dvs. trebuie sa invatati sa utilizati aplicatia respectiva, cu tot ce insemna aceasta – implementare chestionar, management de liste cu adresanti, etc. Acomodarea dureaza foarte mult iar pentru 1-2 studii online per an nu se justifica.

Noi oferim servicii de consiliere, design, implementare pe o astfel de platforma. Pentru ca nu suntem dezvoltatori de aplicatii online, suntem consultanti in marketing.

UN CHESTIONAR AXAT PE MODELUL PROPRIU DE BUSINESS, NU PE BAZA UNUI TEMPLATE

Multe din aplicatiile comerciale ofera o serie de modele de chestionare. Problema este ca acestea sunt concepute pentru a „functiona” in industrii variate, de la clientii persoane fizice de pe pietele de larg consum si pana la clientii de pe piata serviciilor B2B.

PERSONALIZARE 100% A SONDAJULUI.

Solutia oferita de Neomar Consulting este una eleganta. Toate elementele, de la invitatia de participare si pana la chestionarul online sunt personalizate integral in functie de specificul companiei Dvs. Chiar si invitatiile de participare la studiu pot fi trimise de pe o adresa de email a companiei Dvs. astfel incat nu va fi nicio diferenta intre acel email si cele pe care le transmiteti in mod curent clientilor Dvs.

ECONOMIE DE TIMP

Odata ce am demarat colaborarea,mai trebuie sa realizati doar 2 aspecte care dureaza cumulativ maxim 1-2 ore: sa participati la discutiile telefonice pentru aprobarea chestionarului si sa ne furnizati lista de clienti ce trebuie analizati. De restul ne ocupam noi.

RAPORTARE PROMPTA SI INTELIGENT REALIZATA.

Rapoartele noastre intotdeauna vor fi usor de parcurs. Vetii extrage imediat concluziile cercetarii.

ASISTENTA SPECIALIZATA A CLIENTILOR DVS. IN COMPLETAREA CHESTIONARELOR.

Unii dintre clienti nu pot completa chestionarul din varii motive. De regula cca 2-5% din toti cei invitati. Pentru fiecare caz gasim o rezolvare astfel incat clientul respectiv sa poata sa isi exprime opinia.

CHIAR POATE FUNCTIONA ACEST STUDIU IN CAZUL COMPANIEI MELE?

- A. Aveti minim 2-300 de clienti? (clienti cu care sa fi avut relatii comerciale in ultimele 12 luni)
- B. Aveti o baza de date cu emailurile acestor clienti?

Daca ati raspuns pozitiv mai sus atunci **DA**, un astfel de proiect este aplicabil companiei Dvs.

AM CLIENTI DIN MAI MULTE TARI? POT AVEA UN CHESTIONAR IN MAI MULTE LIMBI?

Da, puteti avea acelasi chestionar existent in mai multe limbi. Mai mult, alaturi de chestionar veti avea versiuni diferite si pentru textele emailurilor de invitatii precum si pentru textele ajutatoare si interfata sistemului cu care vor lua contact respondentii.

Raportarea se va putea face per total sau pe fiecare tara individual.

CAT COSTA SI CE INCLUDE?

Pachetul oferit de Neomar Consulting include 2 componente: accesul la o aplicatie online si servicii de consultanta de marketing si tehnica. Accesul la platforma tehnica este gratuit, Dvs. platiti doar pentru serviciile aferente..

CONT DE ACCES LA APLICATIA ONLINE WWW.CUSTOMERSATISFACTION.RO

Aceasta va permite urmatoarele:

- Se va gazdui sondajul la o adresa tip www.customersatisfaction.ro/survey/
- Se va crea un cont personalizat pentru un reprezentant al clientului
- Clientul va avea control deplin asupra studiului (editare chestionar, management lista respondent, etc.)
- Clientul poate vizualiza online, in timp real, rezultatele sondajului.
- Rezultatele (finale sau intermediare) se pot exporta in format PDF sau Excel
- Este posibila de asemenea si vizualizarea individuala a raspunsurilor.

SERVICII DE **CONSULTANTA** SI DE **PROIECTARE** A STUDIULUI SERVICII DE **CONFIGURARE** A APLICATIEI WWW.CUSTOMERSATISFACTION.RO

Denumirea serviciului	Nr. ore	Cost (€)
Consultanta metodologica	1	40
Design chestionar <i>(include realizarea unui chestionar preliminar si revizuirea de 2 ori a acestuia)</i>	3	120
Programarea chestionarului final in interfata online	4	160
Upload baza de date cu posibili respondenti	1	40
Realizare conturi personal client si scurt instructaj	1	70
Realizare raport sintetic <i>(format tabelar Excel)</i>	6	240
TOTAL		670

- Tarifele de mai sus nu contin TVA
- In cazul in care complexitatea proiectului necesita mai multe ore de consultanta, acestea se pot acorda individual la tariful de 40 eur / ora
- Daca doriti doar acces la aplicatia online (fara niciun fel de servicii aditionale) costul este de 30 euro/luna (maximum 20 de sondaje simultan si maximum 10.000 respondenti)

CARE ESTE URMATORUL PAS?

Contactati-ne! Detaliile noastre sunt prezente mai jos. Daca nu sunteti pe deplin convins de viabilitatea unui astfel de proiect, va putem oferi mai multe informatii, exemple de proiecte, studii de caz, etc. Va putem pune in legatura chiar si cu alti clienti care au beneficiat de astfel de servicii.

Neomar Consulting SRL

Persoana de contact: **Bogdan Funieru**

Mobil: 0722.69.77.05

Telefon: 021.313.68.18 / 021.313.68.15

Email: bogdan.funieru@neomar.ro