

Profilyze Kundetilfredshedsundersøgelse

Profilyze giver faktisk viden om dine kunders tilfredshed - med din virksomhed - dit produktudbud - dit sælgerkorps - jeres evne til at forstå kundens situation. Dette er første skridt mod styrkede kunderelationer og en større andel loyale kunder. Fundamentet skabes for den fremtidige vækst og indtjening.

Handlingsorienteret rapport

Rapporten giver konkrete konklusioner og anbefalinger om tiltag, til beslutningsgrundlag for den fremtidige strategi.

- ◀▶ Internetbaseret måleværktøj
 - ◀▶ Struktureret kundekategorisering
 - ◀▶ Benchmark
 - ◀▶ Overblik over kritiske kunder
 - ◀▶ Grafiske illustrationer af resultater
-

Operationelt og strategisk

Operationelt for den enkelte sælgers arbejde med kunder. Et styringsværktøj for salgsledere. Strategisk for ledelsen.

- ◀▶ Logins til alle sælgere, hvor de kan se egne kunder
 - ◀▶ Integration af resultaterne i CRM-systemet
 - ◀▶ Ledelsen får login til det samlede resultat
-

Værdiskabende indsats

Høj effektivitet

Med udgangspunkt i kundernes behov og ønsker forberedes og målrettes indsatsen på hver enkelt kunde.

Tidsbesparende

Overblik over fakta giver et solidt grundlag for optimal udnyttelse af virksomhedens ressourcer og indsatser.

Bedre bundlinje

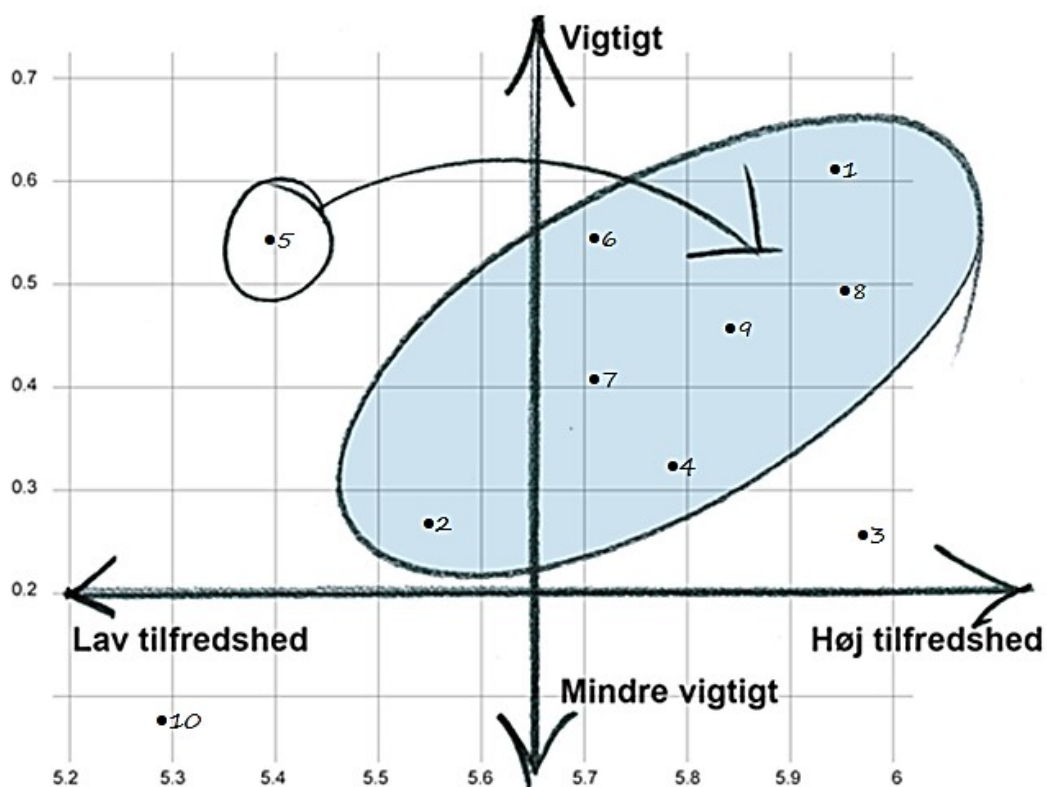
Kundeindsigt forbedrer kundetilfredsheden så kunderne køber mere. Anbefalende kunder genererer nye kunder. Indtjeningspotentialer prioriteres på nuværende kunder.

Tættere relationer og merværdi

Den største værdi en virksomhed ejer, er den relation, der er skabt til kunderne.

Fokus på det vigtigste

Profilyze kortlægger mere end blot kundens **tilfredshed** ved hvert delområde, den fremhæver også **vigtighed**

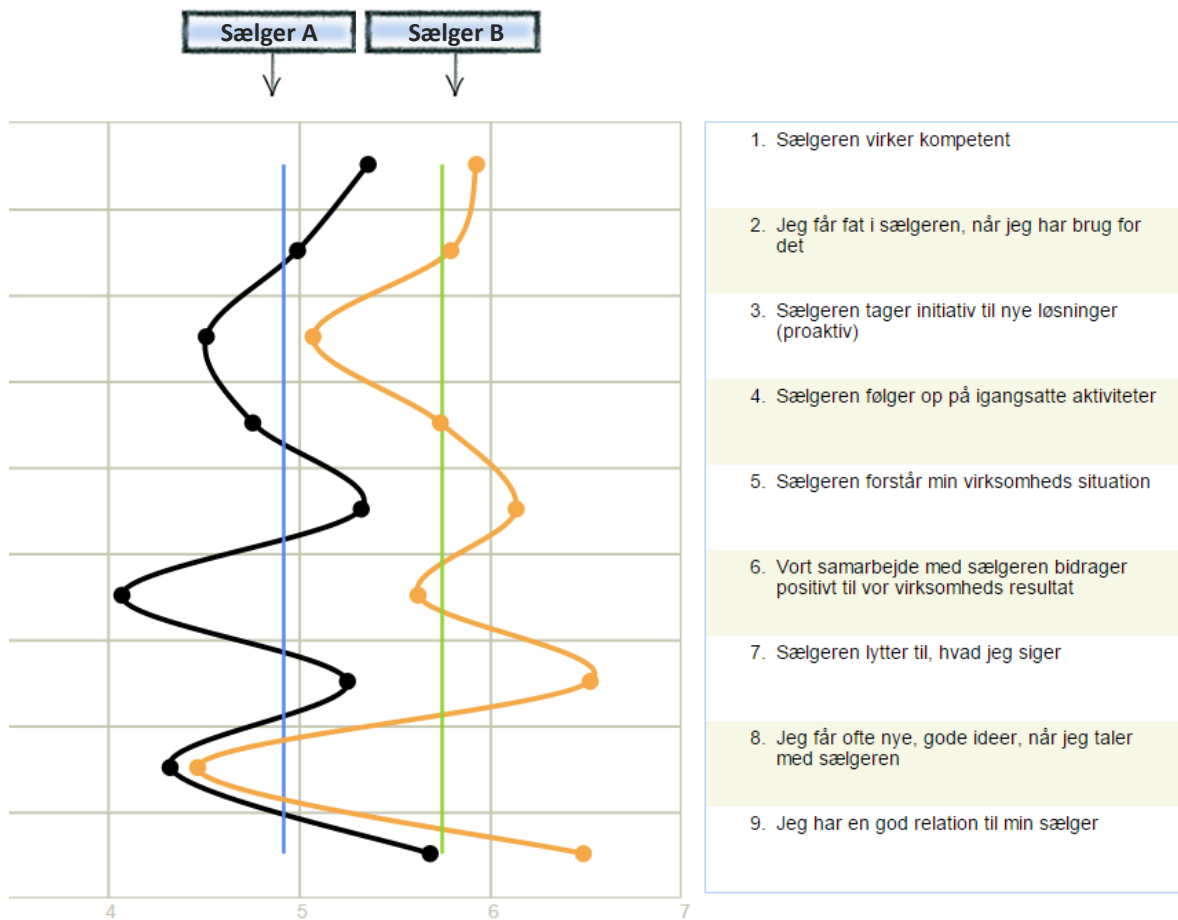


Diagrammet viser her en optimal fordeling, hvor det kunden prioriterer vigtigt også er, hvad man er bedst til!

*Dog med undtagelse af faktor nummer 5 som kræver forbedring!
Det kunne f.eks. dreje sig om sælgerens proaktivitet.*

Benchmark

I Profilyze kan man benchmarke resultatet - mellem sælgere - afdelinger - kundesegmenter - potentiale - kun fantasien sætter grænser.



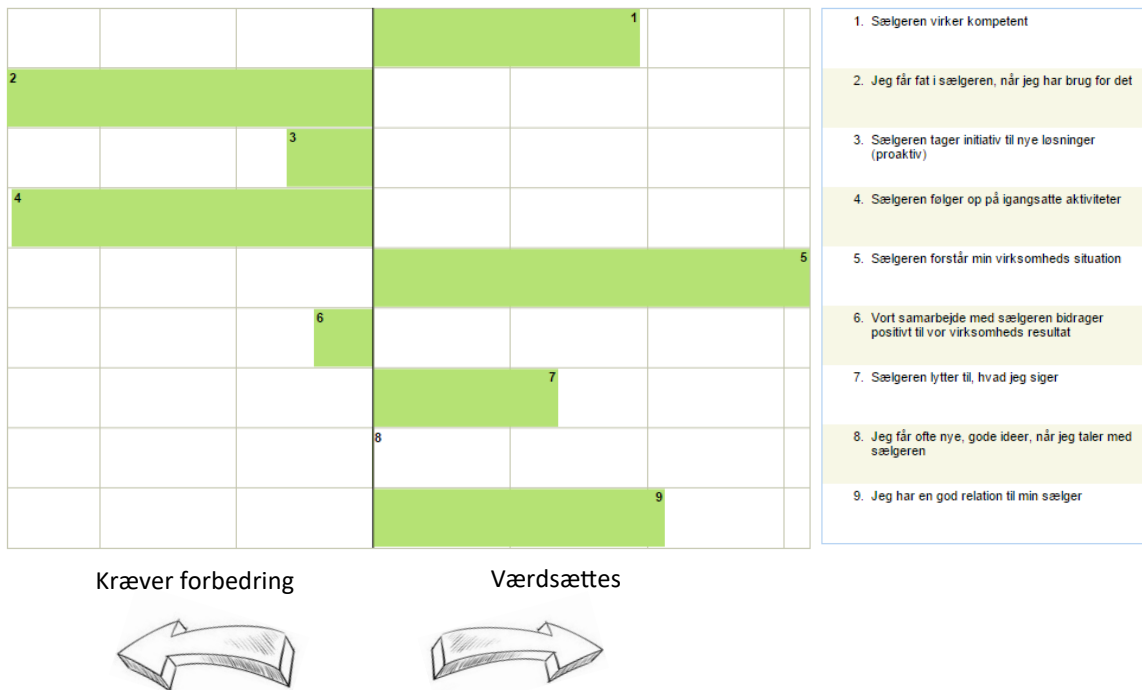
Grafikken viser benchmarking mellem to sælgere - kundernes tilfredshed med sælgerens færdigheder.

Sælger B modtager en langt bedre feedback fra kunderne end sælger A.

Operationelt

Nemme og overskuelige illustrationer gør opfølgning ligetil.

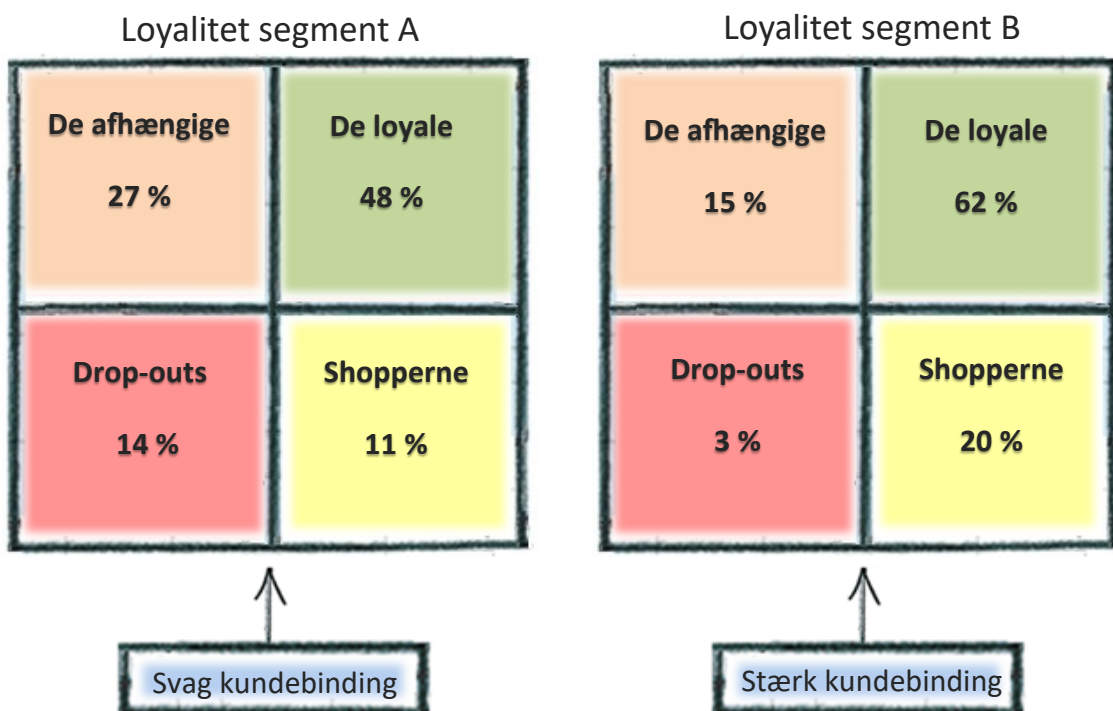
Sælger A



*Hvad kræver forbedring, og hvad værdsættes af kunderne?
Det kan den enkelte sælger se i Profilyze.*

Loyale kunder

Profilyze opdeler kunderne afhængigt af deres loyalitet til virksomheden.
Vi skal tage ansvar, så vi ikke mister de kritiske kunder!

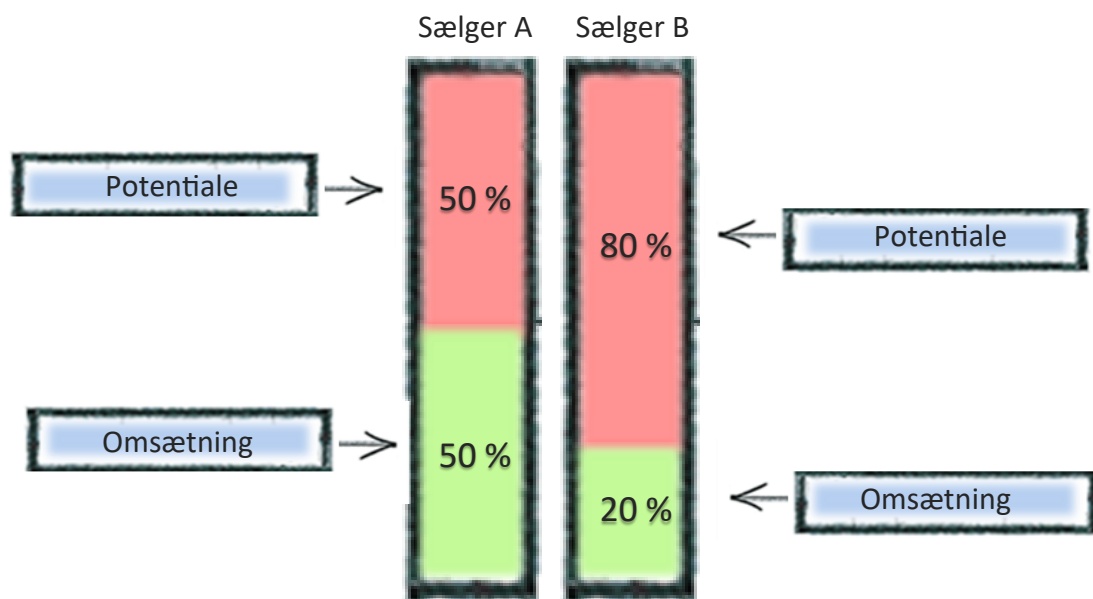


Gennem de 4 loyalitetskategorier vises forskellen i kundebinding. F.eks. mellem to kundesegmenter eller på to forskellige tidspunkter i virksomhedens historie.

Man får en liste over alle drop-out kunder, så man kan følge op, før det er for sent!

Potentiale

Vores kunder har forskelligt omsætningspotentiale -
Er der mere at hente hos eksisterende kunder?



Sælger A har en langt større andel af omsætningen/budgettet hos eksisterende kunder.

Hvorfor er A bedre end B til at udnytte sit potentiale?

Kan sælger B blive bedre til at udnytte det uudnyttede potentiale hos sine kunder?

Det giver Profilyze svaret på.