



Servizi ad alto valore aggiunto



CUSTOMER SATISFACTION

Il tema della soddisfazione del cliente è spesso ostico alle imprese che non dispongono di personale idoneo e sufficiente da dedicare alla valutazione della rispondenza del proprio operato ai bisogni impliciti ed esplicitati contrattualmente con il proprio cliente.

Eppure è evidente che, se ben mirato, un sondaggio di valutazione di quanto si sia riusciti a garantire piena soddisfazione dei principali interlocutori delle organizzazioni, pubbliche o private che siano, possa offrire importanti elementi utili per migliorare il servizio e/o il prodotto.

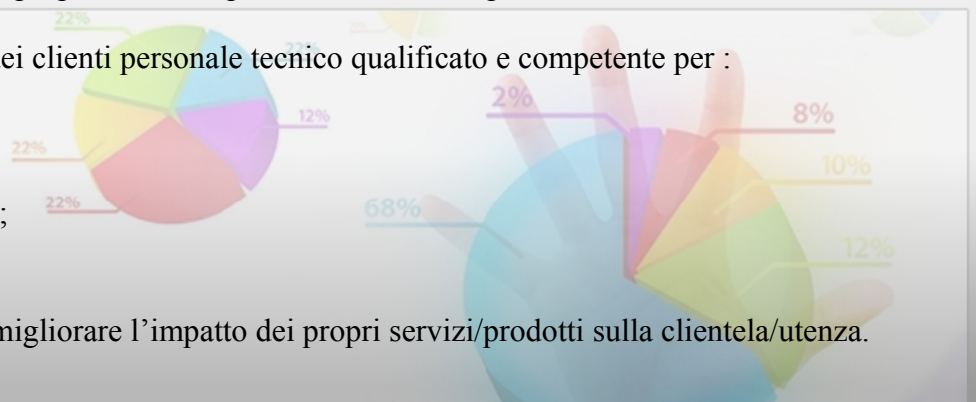
Molto spesso ci si limita a valutare la sola soddisfazione del cliente principale mentre sarebbe opportuno cogliere spunti di miglioramento anche dall'utenza di questi (nel caso di servizi a società di servizi) o dei co-utizzatori o dei destinatari del prodotto finale (nel caso di organizzazioni specializzate nella produzione di semi-lavorati o strumenti di supporto).

In materia di customer satisfaction esiste la specifica norma UNI ISO 10002 (Quality management - Customer Satisfaction Guidelines for complaints handling in organizations) che tratta temi quali quelli della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo. A tal fine fornisce tutta una serie di indicazioni per poter gestire "l'insoddisfazione del consumatore"

Ci si rende facilmente conto di come, attraverso un'attenta attività di pianificazione delle attività, si possa gestire la campagna di valutazione della soddisfazione del cliente/utente in modo utile alla reale comprensione degli aspetti necessari per migliorare il proprio servizio prodotto in maniera proficua.

Consùleo S.r.l. mette a disposizione dei clienti personale tecnico qualificato e competente per :

- Preparare questionari mirati;
- Somministrare le interviste;
- Compilare check-list valutazione ;
- Gestire le basi di dati;
- Produrre report di indagine;
- Individuare linee strategiche per migliorare l'impatto dei propri servizi/prodotti sulla clientela/utenza.





Servizi ad alto valore aggiunto



Con esperti qualificati Consùleo offre sostegno al fine di ottemperare in maniera attenta e professionale alle esigenze dei clienti che necessitano di supporto per migliorare la customer satisfaction.

Dubbi? Contattate i nostri esperti per ottenere informazioni più specifiche!

Volete conoscere dettagliatamente l'impegno necessario per usufruire di questo nostro servizio ? Non esitate a contattarci!

