



Nöjda kunder!

ZonderaCom AB levererar tjänster för mätning av dina kunders nöjdhet - här får du ett verktyg som hjälper dig! Med verktyget kan du mäta, utveckla och följa upp vad kunderna tycker kontinuerligt under året. Den modell vi använder visar dig vilka satsningar som ger bäst effekt på kundernas nöjdhet med företaget.

Nöjda kunder är viktigt

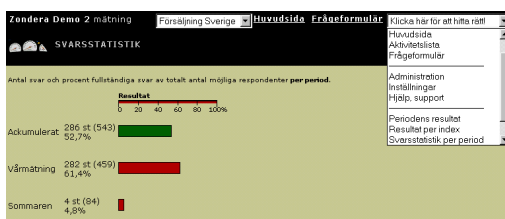
Att ständigt hålla sig informerad om sina kunders och partners uppfattning om Er organisation och Era produkter är av största vikt.

Så här går det till

- 1) Projektledare från ZonderaCom gör tillsammans med er upp en projektplan som förankras hos ledningen.
- 2) Enkätutformning görs gemensamt. Vi använder gärna frågor som ni använt tidigare alternativt kan vi hjälpa till med att ta fram frågor. ZonderaCom lägger in formuläret i Internetmätningen.
- 3) Vi bestämmer vilka kunder som skall vara med i mätningen. ZonderaCom lägger in deltagarna i Internetmätningen.



- 4) Beslut tas om när mätningen ska starta och hur länge den skall vara öppen. Vanligt är att den är öppen två veckor.
- 5) Informera sedan deltagarna om nöjdhetsmätningen genom att skicka ett e-postbrev.
- 6) ZonderaCom startar enkäten genom att skicka ett e-postbrev med instruktioner och länk till enkäten.
- 7) Deltagarna svarar på enkäten genom att klicka på länken.



- 8) Svartsfrekvensen följs under mätningens gång via webbläsaren. ZonderaCom skickar ut två påminnelser till dem som ännu inte svarat.

- 9) Resultatet får du som uppdragsgivare ta del av i din webbläsare direkt efter mätningens slut.

- 10) ZonderaCom åtar sig gärna att analysera resultatet och sammanställa utfallet i en skriftlig rapport. Rapporten innehåller en sammanfattning av resultatet, presentation av grafer och djupare analyser av områden som bedöms intressanta. ZonderaCom presenterar rapporten muntligen för företagsledningen.



Utveckla ditt företag kontinuerligt

Det är enkelt att göra uppföljningsmätningar eftersom deltagare och enkät redan är upplagda. Mät om åtgärder och aktiviteter ger resultat.

Tillgång via Internet

Du får tillgång till tjänsterna via webbläsare.

Exempel på kunder

Vattenfall, SAAB, Livsmedelsverket, Telia Sverige, och Milko.

ZonderaCom AB

ZonderaCom AB grundades 1998 och genomför attitydundersökningar hos personal och kunder på uppdrag av företag och organisationer.

Mer information

Vill du ha mer information eller prova våra tjänster? Besök oss på www.zondera.com eller ring 08-753 63 50.