



## Kundundersökning

En kundundersökning är ett redskap för ökad effektivitet och lönsamhet. Lojala kunder ökar lönsamheten för ditt företag. Med Zonderas kundundersökning tydliggörs dina kunders uppfattning om relationen med ditt företag och du får en tydlig sammanställning av förbättringsområden.

### Alltid en strategisk koppling till ditt företag

Zonderas kundundersökningar är skräddarsydda för ditt företag. Vi tar hänsyn till gällande strategi och enkäten utformas för att fånga de faktorer som kan utveckla verksamheten och kundrelationen.

### Tydliga rapporter

Rapporterna är tydliga och lyfter fram konkreta förbättringsområden att arbeta vidare med. Åtgärdsförslagen inriktas på att stärka kundens lojalitet och därmed på sikt lönsamheten.

### Exempel på tillämpningsområden

- Kundundersökningar
- Interna kundundersökningar
- Utvärdering av större projekt/leveranser
- Brukarenkäter (offentlig sektor)
- Kopplade mätningar, nöjd kund och nöjd medarbetare (NKI/NMI)

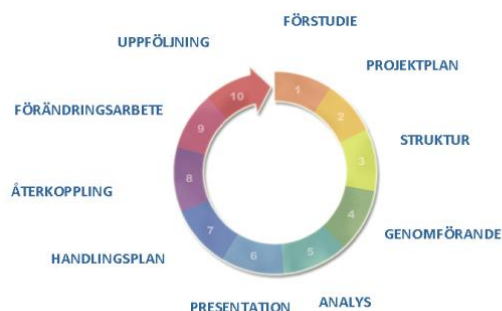
### Kund- och medarbetarundersökningar kan integreras

Zondera har utvecklat en metod där frågor och resultat i undersökningar hos kund och medarbetare kan kopplas ihop.

Det ger möjlighet att identifiera och utveckla områden hos medarbetarna som har störst påverkan på kundernas uppfattning. Integrerade undersökningar och den följande analysen ökar möjligheterna att identifiera utvecklingsområden.

### Baserad på vetenskap och metodik

Zonderas undersökningar baseras på vetenskap och en beprövad och dokumenterad arbetsmodell i tio steg, se figur 1. Arbetsmodell och enkät anpassas till kundsituationen.



Figur 1, Zonderas arbetsmodell