

Kundetilfredshedsanalyse— en vigtig del af ISO9001

Styr direkte mod tilfredse og loyale kunder.

For at opnå en ISO9001 certificering er det et krav, at virksomheden har en dokumenteret måling af kundernes tilfredshed. Dragsted Development A/S tilbyder en løsning, der ikke blot sikrer at kravene bliver opfyldt, men at resultaterne af målingen også bliver anvendt. Resultatet er entydigt— flere tilfredse og loyale kunder— bedre bundlinje.

”Ledelse handler om at skabe resultater, og derfor er begreberne resultat og måling tæt forbundne” har den kendte professor Steen Hildebrandt udtalt. Anvendelige måledata er derfor centrale for ledelsen, når virksomheden skal styres i den rigtige retning. Dét vigtigste målepunkt på om virksomhedens kvalitetsstyringsystem er effektivt er beskrevet i punkt 8.2 i ISO9001—”Måling og analyse af kundetilfredshed”. Her står der bl.a. at virksomheden skal opsamle informationer om kundernes tilfredshed.

Det er afgørende at målingen af kundetilfredshed bliver set i sammenhæng til virksomhedens strategi og strategiudvikling. En organisation, der kender sit fundament og dets styrker og svagheder, kan planlægge og udnytte sine ressourcer optimalt på vejen mod målet.

Fordele ved en kundetilfredshedsundersøgelse:

Ved at anvende Dragsted Developments proaktive tilgang til kundetilfredshedsanalyser, hvor den tvungne kundetilfredshedsanalyse går fra at være et krav til at blive et værdifuldt input til udviklingen af virksomheden, vil virksomheden opnå følgende fordele:

- Indblik i kundernes aktuelle tilfredshed og loyalitet— resultaterne præsenteres i grafer, der giver et klart og nuanceret overblik.
- Indblik i de indsatsområder, hvor virksomheden optimalt kan bruge sine ressourcer på at forbedre kundernes tilfredshed og loyalitet mest muligt
- Resultaterne kan rapporteres på forskellige niveauer— eksempelvis på geografisk område, datterselskaber, Key Account Managere osv. Rapporteringen kan foregå helt ned på enkelt-kunde niveau, hvilket giver virksomheden et effektivt værktøj i den daglige kontakt med kunden
- Vore erfarne rådgivere kan bistå med at tolke resultaterne og anvendelsen af dem i forhold til strategien og organisationen
- Strategiprocesen tilrettelægges ud fra helt aktuelle målinger

Eksempler på områder, der kan spørges indtil i en kundetilfreds- hedsanalyse

- Tilfredshed
- Loyalitet
- Værdi for pengene
- Forventninger
- Produkter & Serviceydelser
- Kundekontakten
- Kundebetjeningen
- Virksomhedens image
-



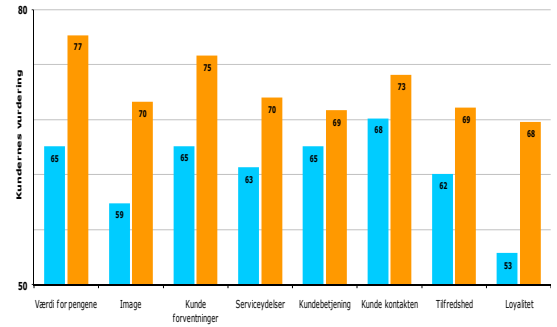
Kundetilfredshedsanalyse— en vigtig del af ISO9001

Vi skræddersyer den optimale løsning til virksomheden

Dragsted Development laver en skræddersyet løsning, der hjælper vore kunder med at finde svarerne på:

1. Hvad er situationen i dag?

Kundernes oplevelse af virksomheden afdækkes gennem spørgeskemaundersøgelse. Vi tager udgangspunkt i en international anerkendt og testet model, men skræddersyer den naturligvis til den enkelte virksomheds unikke behov. Populært sagt, så laver vi en "temperaturmåling". Resultaterne behandles ved hjælp af statistik og analyse.

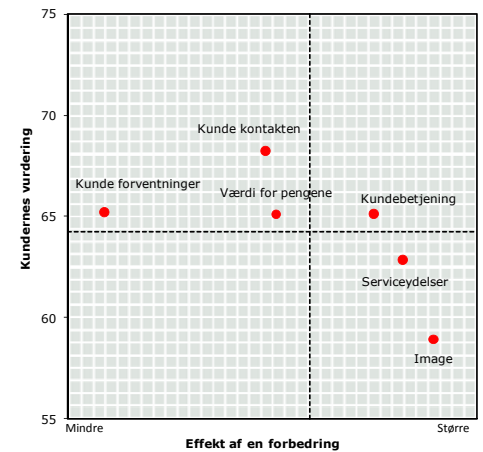


2. Hvor skal der sættes ind?

Resultaterne opsættes efterfølgende i en række prioritetskort.

Prioritetskortene er to-dimensionelle og giver et meget reelt billede af virkeligheden. Kortene fortæller, hvor kunderne ser problemerne, samt hvor væsentlige de finder dem.

Eksemplet viser et prioritetskort fra en kundeundersøgelse,, hvor den pågældende virksomhed med fordel kunne sætte sine ressourcer ind på at forbedre dens "Image" og "Serviceydelser".

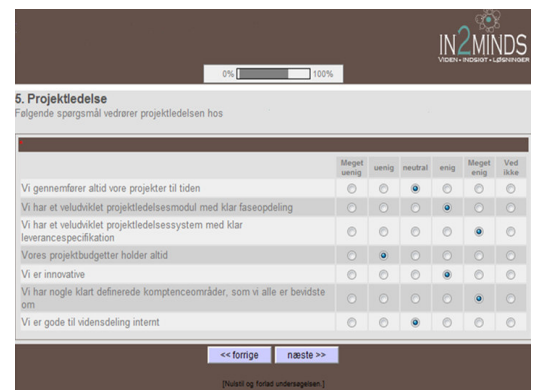


Dataindsamlingen

Spørgerammen til spørgeskemaet bestemmes i samarbejde med virksomheden. Vi kommer med et oplæg, der tages udgangspunkt i. Det vil ofte være muligt at inddrage eventuelle tidligere afholdte kundetilfredshedsanalyser.

Besvarelsen sker elektronisk via internettet. Besvarelsen kan også foregå pr. papir.

Dragsted Development samarbejder med analyse- og kommunikationsfirmaet in2minds omkring dataindsamlingen og den statistiske bearbejdning af resultaterne.



Sådan kommer du i gang

- Ring og aftal et uforpligtende møde
- På mødet drøftes behov, ønsker og mål
- Vi skræddersyer et forslag til forløb for din virksomhed
- Forslaget vedhæftes et fast pristilbud
- Du beslutter, hvornår vi starter

Dragsted Development
Management Consulting

www.dragsteddevelopment.dk