

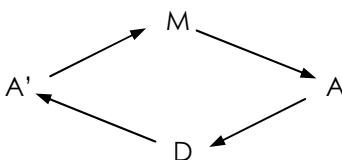
PROGETTO “SISTEMA D’INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI”

I DESTINATARI:

Tutte le organizzazioni che considerano indispensabile conoscere il punto di vista dei Clienti circa il livello qualitativo del servizio e/o prodotto offerto.

I PERCHÉ:

- Per cogliere in maniera puntuale le aspettative dei Clienti
- per il monitoraggio e l'individuazione di tendenze al miglioramento o al peggioramento
- per scoprire zone di insoddisfazione nuove
- per individuare aspettative non conosciute dei Clienti
- per ottenere risultati dal processo



(M = esecuzione misura; A = analisi; D = decisione del management; A' = azione sul sistema).

IL METODO:

- Individuazione tipologie Clienti
- costruzione albero della customer satisfaction (dimensioni, attributi, indicatori)
- scelta dei metodi d'indagine
- predisposizione degli strumenti per l'indagine
- individuazione della popolazione e delle unità di rilevazione
- raccolta dei dati (qualitativi e quantitativi)

PROGETTO “SISTEMA D’INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI”

- elaborazione ed analisi dei dati
- decisioni e azioni.

LA PROPOSTA

Un pacchetto standard di 6 – 8 giornate presso l’organizzazione che avvia il progetto permette di:

- ricevere la formazione sui principi fondamentali della customer satisfaction
- svolgere l’analisi preliminare coinvolgendo i responsabili dei principali processi aziendali per definire gli aspetti chiave del prodotto/servizio offerto
- individuare con il responsabile del progetto i metodi di indagine idonei, definire puntualmente la metodologia e predisporre gli strumenti necessari
- mettere l’azienda in condizione di svolgere l’indagine
- gettare le basi per la realizzazione di un sistema informativo ad hoc
- effettuare l’elaborazione e l’analisi dei dati
- redigere una relazione sui risultati ottenuti
- prendere decisioni operative sulla base dei risultati ottenuti
- mettere a punto l’intero sistema e istituzionalizzarne l’utilizzo.