



 SADE

Müşterileriniz Sizden Memnun Mu ?

Her gün yüzlercesine ürün ve hizmet sattığınız müşterileriniz sizden memnun mu ? Müşterileriniz sizin hakkınızda ne düşünüyor ? Uzak mağazalarınızın müşteri memnuniyet seviyesi hakkında fikriniz var mı ?



Mutlu Müşteriler

Mutlu müşterilerin sadakati ve tekrar alım oranı diğerlerine göre yaklaşık 6 kat daha fazladır.



Kararsız Müşteriler

Kararsız müşterileri mutlu etmek ve onları kazanmak için biraz daha çaba sarf etmek yeterli olacaktır.



Mutsuz Müşteriler

Mutsuz müşterilerin sadece %4'ü şikayetlerini dile getirmektedir. %96'sı sinirli bir şekilde bir daha dönmek üzere sizi terk ederler.

Oyunun Kuralları Değişiyor...

ANKETCHI size, müşterilerinizin memnuniyetini gerçek zamanlı olarak ölçümlenebilen, raporlayan, basit ama çok etkili bir teklif sunuyor. Siz müşteri memnuniyetinizi anlık olarak ölçümlerken çalışanlarınız mükemmel hizmet kalitesi için motive oluyor.

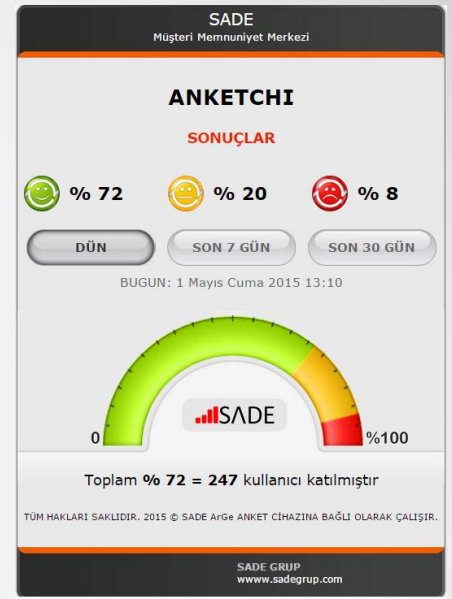


Nasıl Çalışır ?

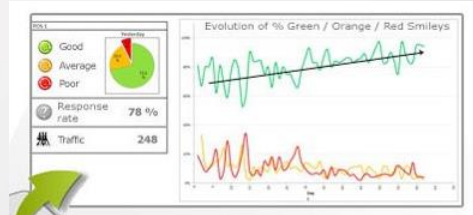
Anketchi, Müşteri Memnuniyet Cihazı tek adımda müşterilerinizden veri aktarmaya başlar...



Mağazanızın dilediğiniz bir noktasına konumlandıracağınız cihaz o andan itibaren müşteri verilerini toplamaya başlar. Toplanan veriler anlık olarak GPRS bağlantısı ile sunuculara iletilir.



İnternet erişimi olan herhangi bir cihazdan sistemin web sitesine bağlanarak tüm mağazanızın verilerini anlık ve geçmişe dönük olarak izleyebilirsiniz. Gün ve saat bazında detaylı grafik raporlar alabilirsiniz.



Vaka Örneği



Ölçümleme

“Ölçümleyemezsen, geliştiremezsin.” Lord Kelvin İlk basamakta ölçümleme ve müşteri memnuniyet seviyesini gözle görülür hale getirmek geliyor. Grafik verilerle desteklenen bu adım günlük Net Tavsiye Skoru ile tamamlanır.



Bilgi Akışı

Sistemin devreye alınması ile birlikte özellikle zincir mağaza yapılanmalarında tek ekranda göreceğiniz her bir mağaza durumu her bir mağazanın memnuniyet oranını gözle izlenebilir hale getirecektir.



Analiz

Elde edilen verilerin -belki de profesyonel bir destek alarak- analiz edilmesi müşteri kazanımı noktasında etkili olacaktır.



İyileşme Sağlamak

Hedef belirlendiğine göre, toplanan veriler ışığında yoğunlaşılacak mağazalarda yanlış giden bir şeyleri tespit ederek sürdürülebilir iyileşmeyi yakalamak amaçlanmalıdır.



Sürdürülebilirlik

Değişim ve iyileştirme yaptığınıza inanıyor musunuz? Toplanmaya devam eden datalar size yaptıklarınızın işe yarayıp yaramadığını veya ne kadar yaradığını her gün göstermeye devam edecek.

Müşterilerimizin Ortak Noktaları

Sistemi kullanan müşterilerimiz dünyanın farklı farklı ülkelerinden de olsalar hemfikir oldukları noktalar var...



- Mükemmel hizmet ve müşteri sadakati, iş stratejimizin önceliğidir.
- Müşterilerimize her dokunuş noktası (kasa, tuvalet, reyon...) müşteri memnuniyeti açısından önemlidir.
- Her müşteri farklıdır ve beklentileri birinden diğerine çok değişiklik gösterebilir.
- Farklı lokasyonlarda verdiğimiz hizmetlerde, hizmet düzeyinde farklılıklar yaşanabilir. Amaç bu farklılıkları en aza indirgeyerek tabelamızın asıldığı her noktada aynı mükemmel hizmet çizgisini yakalamaktır.
- Memnun müşteri en iyi yatırımdır.
- Sürdürülebilir üstün hizmetin zaman ve çaba gerektirdiğini biliyoruz.

Müşteri Deneyimi

Sistemi kullanan müşterilerimizin görüşleri...



Bu küçük butonlar müşterilerimiz ile aramızda bir iletişim nedeni oluşturdu. Butonlara basmakla kalmayıp bizimle daha çok iletişime geçiyorlar artık.

Çalışanlarımız için ise, bir motivasyon kaynağı. Gün sonunda yeşil gülen yüz sayısının daha fazla olması için çabalıyorlar. İdarecilerin tüm İspanya'ya yayılmış mağazalarda ki müşteri memnuniyetini tek bir monitörden canlı olarak izleyebilmeleri inanılmaz bir kazanım...

Ana Ballester Canelles
İspanyol Süpermarket Zinciri
Halkla İlişkiler Müdürü

Ürünler

Farklı ihtiyaç ve hizmet grupları için geliştirdiğimiz ürünlerimizin tamamı tak-çalıştır mantığı ile devreye alınmaktadır. Son derece detaylı raporlara erişebileceğiniz web arayüzü internete bağlanabilen her cihazdan kullanılacak şekilde dizayn edilmiştir.



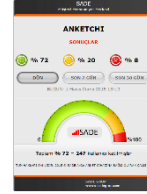
3 Buton BLE 4.0

Mağaza içerisinde birden fazla noktadan (ödeme noktası, tuvaletler v.s.) müşteri memnuniyeti verisi toplamak için kullanılır. Batarya ile çalışır montaj sorunu yoktur. Mağaza içerisinde ki tüm 3 butonların tek bir ana üniteye kablolu veri aktarması mantığı ile çalışır.



5 Buton GPRS

Genellikle tek bir noktadan veri toplama ihtiyacında kullanılan üründür. 5 ayrı seviye butonu ile geniş bir geri bildirim imkanı sağlar.



İzleme Arayüzü WEB

İnternet erişimi olan her cihazdan kolaylıkla kullanabileceğiniz altyapıya sahip arayüz, bulut veri deposu ile datalarınızı yıllarca biriktirip raporlamak için geliştirilmiştir. Butonlu cihaz kullanan müşterilerimiz sözleşme süresince web erişim hizmetinden ücretsiz olarak faydalanırlar.



Size Özel Çözümler

Modüler ve özelleştirilebilir yapısı ile tüm ürün portföyümüz işletmeniz ihtiyaçlarına göre yeniden şekillendirilebilir.

Maliyetler

	3 Buton		5 Buton	
	Aylık Ödeme*	Peşin Ödeme**	Aylık Ödeme*	Peşin Ödeme**
Her Şey Dahil Seçenek	50 ₺	40 ₺	50 ₺	40 ₺
İletişim Hariç Seçenek	45 ₺	35 ₺	45 ₺	35 ₺
Web Arayüz Hizmeti	ÜCRETSİZ	ÜCRETSİZ	ÜCRETSİZ	ÜCRETSİZ
İlave 3 Buton Cihazı*	15 ₺	12 ₺	-	-
Açık Bulut Hizmeti***	12 ₺	10 ₺	12 ₺	10 ₺

- (*) 24 aylık sözleşme ile
- (**) Sözleşme anında 24 aylık ödemenin tamamının yapılması şartı ile
- (***) Standart sistemde geçmişe dönük veriler 30 gün boyunca saklanmaktadır
- 1 ad. veri aktarım cihazı 3 Buton sistemi ile birlikte ücretsiz olarak verilmektedir

İletişim



ANKETCHI SADE Grup Ürünüdür.



Merkez: Altrevler Mh. Vakıf
Sk. No:8 Sahilevleri İZMİR

İstanbul Ofis: Bağdat Cd.
No:65 D:3 Maltepe İstanbul



info@anketchi.com



www.anketchi.com



[@anketchi](https://twitter.com/anketchi)

Teşekkürler

www.sadegrup.com

 SADE