

SKI Kund

insikter om era kunders nöjdhet, lojalitet och drivkrafterna bakom

SKI Kund ger svar på vilka områden som driver er organisations kundnöjdhet och lojalitet.

Med SKI Kund får ni inte bara insikter om kundnöjdhet, styrkor och förbättringsområden, utan också en oberoende genomgång av er organisations image, kundförväntningar, produkt- och servicekvalitet samt upplevt värde. När ni vet allt detta, då vet ni också vart ni ska investera i utveckling för att öka era kunders nöjdhet och lojalitet över tid.

FÅ ETT OBEROENDE KUNDINDEX

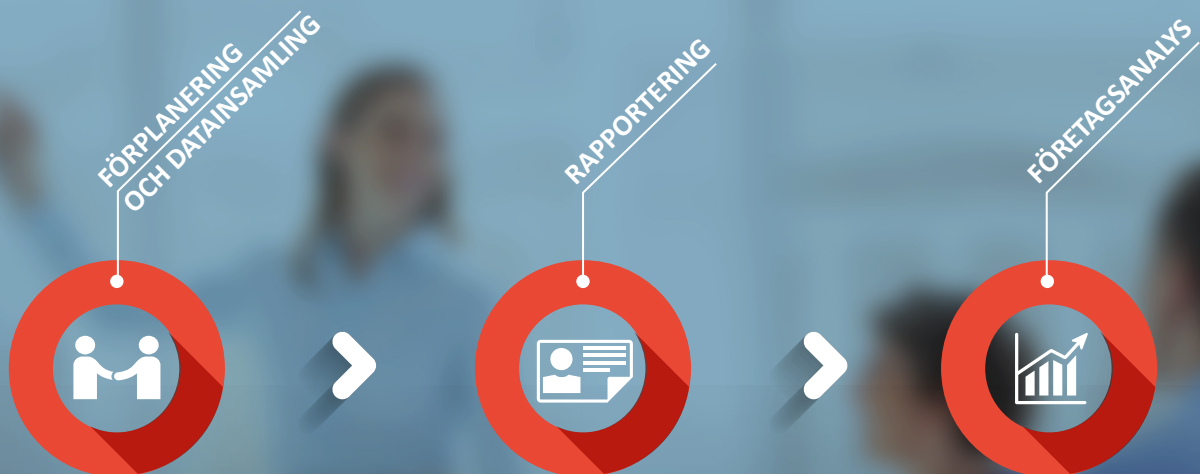
Med SKI Kund får ni inte bara en av marknadens mest heltäckande kundundersökningar. Ni får även ett index som gör det möjligt att jämföra era resultat med SKI:s välkända branschstudier.

FÖRSTÅ VAD SOM DRIVER ERA KUNDERS NÖJDHET OCH LOJALITET

SKI Kund bygger på en vetenskaplig modell som ger svar på vad era kunder tycker om image, kundförväntningar, produkt- och servicekvalitet samt upplevt värde.

UNDERLAG FÖR UTVECKLINGSARBETE

SKI Kund ger er insikter om era utvecklingsbehov och möjliggör jämförelser med konkurrenter och andra branscher.



Som grund för undersökningen ligger den statistiskt beprövade SKI-Modellen.

Tillsammans med SKI kan ni komplettera frågeställningarna för att fånga upp andra relevanta områden i ert kundarbete.

Specifikation på kundnöjdhet.
Drivkrafterna för just era kunder.
Återköpsgrad.
Rekommendationsgrad.
Möjlighet att komplettera till exempel med varumärke, kännedom, attityd.

Presentation på plats hos er om er fördjupade analys.
Fokus på era konkreta utvecklingsområden i ert kundarbete.
Möjlighet att fördjupa ytterligare genom workshops och förslag på konkreta åtgärder för att stärka kundupplevelsen.

SKI KUND GER ER:

- ✓ Ett oberoende nöjdhetsindex, baserat på en vetenskapligt beprövad modell.
- ✓ Insikter om vad som driver kundnöjdhet och lojalitet i er organisation.
- ✓ Möjlighet till jämförelser mellan branscher och länder.
- ✓ Möjlighet att integrera studier av kund- och medarbetarnöjdhet.
- ✓ Möjlighet att få strategisk rådgivning kring kundorientering, kvalitetsutveckling och förändringsarbete.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Vi vet att hög kundnöjdhet och lojalitet är resultatet av ett systematiskt, långsiktigt och uthålligt arbete. I över tjugofem år har vi hjälpt företag och organisationer stärka sin konkurrenskraft genom att använda kundens röst som ett mått på kvalitet. Vi levererar insikter till företag och organisationer som aktivt arbetar för en ökad kundnöjdhet, och som söker vägledning i samband med affärsstrategiska beslut.

Våra tjänster

Utöver våra mer flexibla kundundersökningar (SKI Kund), genomför vi också de välkända och oberoende SKI-branschstudierna. Vi gör också realtidsmätningar av kundupplevelsen (SKI Puls) och andra studier såsom varumärkeskännetecken, medarbetarundersökningar och mätningar av ledningsgruppens effektivitet.

Utvärderingar från tre perspektiv

Vi menar att nöjda kunder, engagerade medarbetare och en samstämmig ledningsgrupp skapar en hållbar verksamhet. Därför erbjuder vi på Svenskt Kvalitetsindex också utvärderingar från tre perspektiv: kundens, medarbetarnas och ledningens. Undersökningarna är starka var för sig, men kan även kombineras.

Forskningsbaserad metod

Vår metod är väl beprövad. Sedan 1989 har vi tillsammans med Handelshögskolan i Stockholm studerat sambandet mellan nöjda kunder, nöjda medarbetare och företags lönsamhet. Vi bedriver även forskning i samarbete med Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ), Chalmers samt Karolinska Institutet.

Starka ägare

Våra huvudmän är EPSI Rating Group och Institutet för Kvalitetsutveckling, SIQ. EPSI Rating Group utför undersökningar i Europa, och Svenskt Kvalitetsindex ingår i det europeiska nätverket. Institutet för Kvalitetsutveckling är en icke vinstdrivande stiftelse med uppdrag att främja kvalitetsutvecklingen i Sverige genom att skapa, samla och sprida kunskap om kvalitetsutveckling. Huvudmän i SIQ är svenska staten, via Tillväxtverket, och medlemsorganisationerna i "Intressentföreningen Kvalitetsutveckling".

Vill ni veta mer om SKI-kund och mer skräddarsydda undersökningar?

Kontakta oss på: tel: +46 831 53 00 eller mail: info@kvalitetsindex.se
www.kvalitetsindex.se

