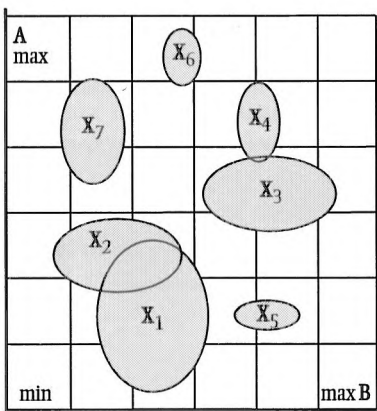


Több évtizedes minőségfejlesztési, marketingkutatói tapasztalatunk és sikeres fejlesztőmunkánk eredményeként létrejött a vevői minőségkép megismerésén alapuló vevői elégedettségmérés új, hatékony rendszere:

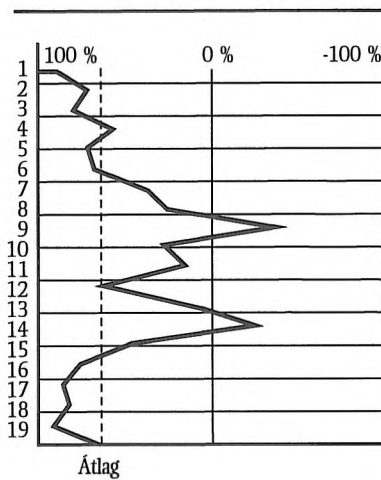
Vevő Elégedettség Monitor®

„A minőségnek sokféle jelentése van. A vevőknek más-más termékjellemző a fontos, így a minőség általában, pontosítás nélkül nem sokat mond.” (Kotler: A marketingről, 2000.)

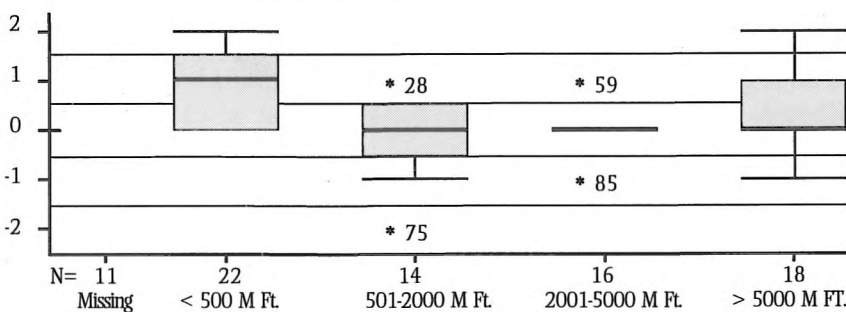
Teljesítmény-Fontosság



Imázsprofil



Follow-up



E-STAND

Dr. VERES ZOLTÁN – cégvezető / E-STAND Marketing Szolgáltató és Vezetési Tanácsadó Bt.
1119 Budapest, Fehérvári út. 46. Mobil: 06-30/2412880



KOVÁCS JÓZSEF – üzletág igazgató / CONSACT Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Iroda Kft.
1148 Budapest, Fogarasi út 10-14. Telefon/fax: 467-2820, 383-6396

Az általunk kifejlesztett komplex kutatási modell iparágfüggetlen, és bármely termékre, szolgáltatásra adaptálható. Az eljárás foglalkozik – az adott termékről/szolgáltatásról kialakult minőségkép általában vizsgált dimenzióin túl – a vevői elégedettség összetevők vélt és valós fontossági rangsorával, és a gyakori reklamációs helyzetekkel is.

A kutatás során feltárjuk az ügyfélkör elégedettsége és a vállalat belső folyamatai között fennálló kapcsolatok rendszerét. A Vevő Elégedettség Monitor® előnye, hogy figyelembe veszi a megbízó egyedi igényeit, iparági sajátosságait, és alkalmas az elégedettség változásának rendszeres nyomon követésére (follow-up).

A kutatási eredmények felhasználásával megoldható a cégek egyik leggyakoribb problémája, a fogyasztói minőségkép és a vállalat belső minőségképe közötti eltérési, illetve a kapcsolódási pontok megtalálása. A kapott elégedettségi tényezők értékének és fontossági rangsorának ismerete egy hatékonyabb minőség központú stratégia kialakítását teszi lehetővé. A kutatási projekt részeként javaslatokat dolgozunk ki konkrét minőségfejlesztési és marketing akciókra.

Eredményeink és referenciáink reméljük Önt is meggyőzik.