



Rileva e migliora la Customer Experience

KIOSK
digital experien

breviglieri
office solutions since 1956



Kiosk Emoticon

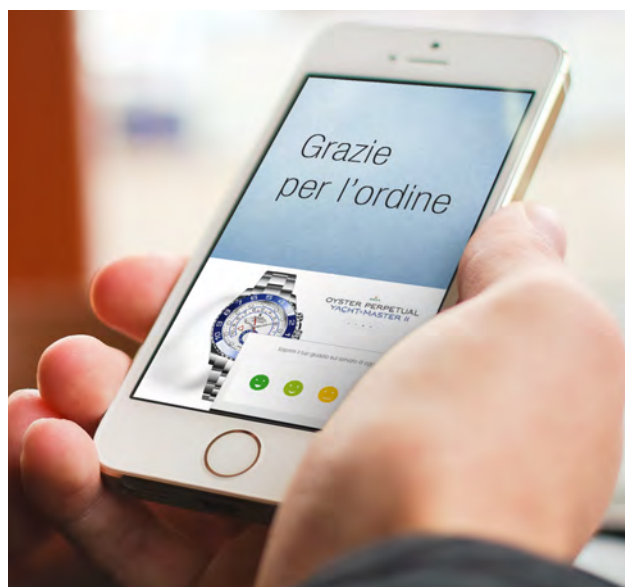
Misurare la customer satisfaction nel momento in cui il cliente fa una esperienza di prodotto o di servizio aziendale è uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della Qualità.

Kiosk Emoticon aiuta le aziende a comprendere i bisogni latenti, spesso inespressi, dei propri clienti, e a sviluppare la sensibilità e la capacità di intervento fondamentali per migliorare il servizio e conservare il cliente.

In pochi click è possibile creare domande di rilevazione della customer, e comprendere rapidamente il grado di soddisfazione di un evento, di una esperienza di acquisto, di un servizio mensa o di un servizio di noleggio. Alcune ricerche sottolineano inoltre l'efficacia dello strumento se utilizzato proprio dopo l'esperienza di shopping.

Kiosk Emoticon può essere implementato per rilevare la soddisfazione dei vostri clienti sia on line sia su dispositivi come iPad, tablet, smart video.

La rilevazione dell'esperienza on line è implementabile inserendo un mini pop-up là dove volete acquisire il dato, ad esempio a conclusione di un processo, di una ricerca o di una consultazione.





Strategie di miglioramento

È possibile effettuare diversi tipi di domande e ricavare metriche di intervento.
Esempi tipici di questionario:

On line

Come valuti la tua esperienza di acquisto sul nostro sito?
Sei soddisfatto delle informazioni fornite?
Hai trovato ciò che cercavi?
Trovi con facilità le informazioni sul nostro sito?

On site

Come valuti il servizio ricevuto?
Trovi facile comunicare con il nostro supporto tecnico?
Sei soddisfatto del nostro servizio di ospitalità?
Sei soddisfatto del nostro servizio di noleggio?
Come valuti l'evento di oggi?





Reporting

È opinione condivisa che per conservare un buon livello di soddisfazione del cliente o per aumentarlo, occorre attivare un processo di miglioramento continuo attraverso uno sforzo organizzato e specifico che coinvolge tutte le funzioni dell'azienda, a tutti i livelli. Questo, sostanzialmente, per due motivi:

- tutti gli standard raggiunti, col passare del tempo, tendono a deteriorarsi. Diventa quindi necessario sviluppare attività di controllo per mantenere il valore dello standard uguale a quello precedentemente raggiunto.
- il cliente negli anni si abitua al valore dello standard e perciò vuole di più, pena una sua congenita insoddisfazione.

Per entrambi i motivi, è necessario promuovere attività di miglioramento. E per farlo occorrono strumenti facili e immediati, sia per l'azienda che per il cliente, strumenti che permettano una rilevazione istantanea della customer satisfaction.

Se poi si intende applicare all'interno della propria azienda un Sistema Qualità, misurare la soddisfazione del cliente risulta di importanza vitale dato che è richiesto nella stessa ISO 9001 al punto 8.2.1.

Grazie alla possibilità di raccolta e analisi dei dati, Kiosk Emoticon vi permette di comprendere meglio i reali livelli di soddisfazione dei vostri clienti e attuare azioni correttive mirate.



Perché Kiosk

Perché abbiamo ideato il primo sistema a touch screen di rilevazione della Customer Satisfaction per l'iniziativa Ministeriale "Mettiamoci la Faccia", con rilevazione e analisi di migliaia di dati giornalieri su vari punti di raccolta.

Soluzioni stabili, ampia casistica in mercati verticali, notevole portfolio di competenze distintive, vi assicurano meno rischi e un più alto tasso di successo.