

# VIPKUNDSANALYS 360°

## För vem:

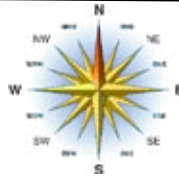
För företag som vill vårda sina kundrelationer, och vill VETA vad kunden tycker!

## Hur:

Men hjälp av en web-baserad analys och ett efterföljande seminarie.

## Prisexempel:

25 600:- exkl. moms.  
/grupp ≤ 20 personer. Inkl. rapport och konferanslokal.



## VipKundsAnalys är en 360° GAP-analys för er som vill vårda de kunder ni har, och få dem att känna sig speciella.

Ni får svar på hur relationen mellan kund och säljare ser ut, men också andra faktorer som kan vara helt avgörande för om kunden kommer att vara er trogen, eller byta till en annan leverantör och i så fall varför.

**Att förlora en kund som man tror är nöjd är värre än att förlora en som man vet är missnöjd.**

Skulle ni vilja veta om t.ex.

- Er leverans kvalitet gör att kunden är missnöjd eller er ekonomiavdelningen inte inger kunden förtroende.
- Om kunden tycker att "han alltid får något extra" av sin säljare.
- Om säljaren uppfattas som bra på att lösa kundens problem? Listan går att göras lång, med en VipKundsAnalys hittar ni både styrkor och svagheter i affärsmannskapet i er organisation antingen de finns i relation mellan säljare och kund eller i den övriga organisationen.

**VipKundsAnalysen** är ett effektivt verktyg för feedback för säljaren, samtidigt som den **får kunden att känna sig viktig. Att få "utmärkelsen" VIP-kund ska vara något att vara stolt över, redan där har du kanske övertygat en kund att vara dig lojal ytterligare ett tag.** (ingenting varar för evigt)

## Hur går det till:

- \* Ni väljer ut er VIP kund som ni vill försäkra er om att få behålla, och vilka (om några) personer internt som skall delta.
- \* Dialog med er utvalda kund om ert projekt och vad ni vill åstadkomma.

\* En länk skickas ut till alla respondenter för att göra analysen. (svaren är anonyma)

\* När analysen är slutförd bjuds alla respondenter in till en ½dagskonferens där rapporten presenteras. Vi börjar med en återkoppling enskilt med individen på förmiddagen, för att under eftermiddagen träffas som grupp.

\* Efter genomgång av rapporten beslutas om vilka åtgärder som skall vidtas för att kunden skall vara nöjd och ett nytt möte för uppföljning/utvärdering bokas.

\* I priset ingår även genomförande av en ny analys efter sex månader, ni får nu en skriftlig rapport som underlag för vidare åtgärder.

## Feedback:

Vår uppfattning om omvärlden utgör vår verklighet. Återkoppling är därför grunden för all inlärning och utveckling. Feedback kan hjälpa människor att förstå hur deras beteende upplevs av andra. För att vara användbar måste den vara ärlig och uppriktig. I relationen mellan säljare och köpare handlar feedback om att ge information avsedd att förbättra företagets relationer på individnivå.

## Vad är en GAP-analys:

Individen (säljaren) skattar sig själv i olika förmågor, samtidigt som kunden gör samma skattning av individen (säljaren). Detta genererar en GAP-rapport som visar ev. skillnader mellan hur individen ser sig själv och hur andra uppfattar honom/henne. Rapporten visar också vad kunden tycker om andra avdelningar av företaget som ni har valt att fråga om.