



Bedre kundeanalyser

Det er enklere å beholde eksisterende kunder enn å skaffe nye. Å skaffe nye kunder krever dyr markedsføring og salgsarbeid fra din side. Men eksisterende kunder er jo allerede hos deg, og ingen bytter leverandør for moro skyld. Derfor vil de komme tilbake til din bedrift så lenge de oppfatter deg som en god leverandør.

Tekst: Anders Kjønnøy | www.easyfact.no

Men er kundene dine fornøyde med varene/tjenestene dine? Oppleves dine priser som akseptable? Er de fornøyde med servicen de får hos deg? Eller er de i ferd med å gå over til konkurrentene?

Du bør følge godt med på hva kundene dine tenker om deg. Dette gjør deg i stand til å gjøre fortløpende korrigeringer slik at kundene stadig blir fornøyde.

Her får du åtte tips om hvordan du gjennomfører en spørreundersøkelse på en profesjonell måte.

1] Fortell hvem du er og hvorfor du spør

Å svare på en spørreundersøkelse handler om trygghet for at dataene du ber om blir behandlet på en seriøs måte. Fortell derfor hvem du er og hva resultatene skal brukes til.

2] Gi respondenten incentiver til å svare

Understrek for respondenten hva han selv vinner på å svare på undersøkelsen. Fortell at svarene skal brukes til å yte bedre service for kundene, og frist

gjørne med en liten premie basert på loddtrekning.

3] Vær ærlig på tiden

Mål på forhånd hvor lang tid det tar å svare på undersøkelsen, og oppgi denne tiden både i invitasjonen og i starten av undersøkelsen.

4] Ikke still for mange spørsmål

Ikke still spørsmål fordi de er «kjekt å ha». Spør om akkurat det du lurer på, og ikke noe mer. Ha respekt for at du låner av andres tid.

5] Bruk et enkelt og veldefinert språk

Skriv korte setninger med lettforståelige ord. Unngå snirklete, omstendige og byråkratiske formuleringer. Ikke bruk begreper som kan være vanskelige å forstå og som kan feiltolkes.

6] Velg riktige spørsmålstyper

Spørsmål med alternativer gjør det raskere å svare og lettere å analysere. Spørsmål med fritekstsvar lar respondenten svare friere. Vær bevisst på valget av spørsmålstyper.

7] Still nøytrale spørsmål

Unngå spørsmål som er ledende og som indikerer et bestemt verdisyn. Vær også forsiktig med formuleringer i tilleggspoplysninger som er knyttet til spørsmålet.

8] Vis til resultater

Bruk nyhetsbrev eller lignende til å fortelle kundene om resultatet i etterkant. Skryt gjerne litt av deg selv, men informer samtidig om eventuelle tiltak som har blitt iverksatt for å forbedre ting. Følelsen av virkelig å bli hørt styrker tilliten til deg.

