

# 顾客满意度测评服务认证 申办流程

产品名称	顾客满意度测评服务认证 申办流程
公司名称	深圳吉盛企业咨询管理有限公司
价格	15.99/个
规格参数	证书颁发机构:国家认证认可监督管理委员会 认证种类:顾客满意测评服务认证 办理资料:营业执照、法人身份证
公司地址	深圳市龙岗区坪地街道坪地社区湖田路69号湖田路69-1号富坪商务中心703B
联系电话	18129853272 18129853272

## 产品详情

### 顾客满意度测评服务认证 申办流程

#### 顾客满意度测评的指标

对于某种服务的顾客总体满意度、消费缺憾；对服务中各项因素（以速递行业为例，影响顾客满意度的因素包括速递的时效性、上门服务情况、工作人员态度、服务规范性等）的重要性评价；对服务中各项因素的满意度评价；对该服务的再次购买率、推荐率等。

#### 1.决定顾客满意度测评的时间主要因素

有无客户数据库及其有效性（有多少是错误的或未更新的样本）；找到并说服调查对象接受访问的难度；问卷的长度；是否需要在多个地区执行；

调查的方法：面访、电话访问或其他。

#### 2.决定顾客满意度测评的费用主要因素

问卷设计的难度；对数据库所作的处理的复杂程度；需要完成的样本量；访问时间；长途电话费用；是否要出差；数据录入费用；是否为连续性项目。

#### 顾客满意度测评对企业的意义

##### 1、调整企业经营战略，提高经营绩效

通过顾客满意度指数测评，可以使企业尽快适应从"卖方"市场向"买方"市场的转变，意识到顾客处于主导地位，以顾客为关注焦点"的经营战略。在提高顾客满意度、追求顾客忠诚的过程中显著提高经营绩效。

## 2、塑造新型企业文化，提升员工整体素质

外部顾客满意度测评使员工了解对产品的需求和期望，了解竞争对手与本企业所处的地位，感受到顾客对产品或服务的不满和抱怨，这使员工更能融入企业文化氛围，增强责任感。内部顾客满意度测评使员工的需求和期望被企业管理层了解，可以建立更科学完善的激励机制和管理机制，很大程度发挥员工的积极性和创造性。

## 3、促进产品创新，利于产品或服务的持续改进

顾客满意度测评使企业明确产品或服务存在的急需解决问题，并识别顾客隐含、潜在的需求，利于产品创新和持续改进。

## 4、增强企业竞争力

经营战略、企业文化和员工队伍的改善，创新机制的推进，显著增强企业的适应能力和应变能力，提高市场经济体制下的竞争能力。顾客满意度测评服务认证 办理流程

### 办理顾客满意度测评服务认证的优势

认证的优势:

- 1.消费者认可，具有说服力和真实性，让消费者放心购买。
- 2.作为企业参加投标和或集团采购的有效资格证书。
- 3.把握满意度现状，从而建立和提升客户忠诚度，留住客户；
- 4.找出服务缺点，分析客户价值，实现有限资源优先分配给\*有价值的客户；
- 5.完善顾客满意度指数评价体系，不断提高顾客满意度，建立良好信誉。