

# 客户满意度调查对企业重要性

产品名称	客户满意度调查对企业重要性
公司名称	湖南群狼市场调研服务有限公司
价格	1.00/次
规格参数	品牌:湖南群狼市场调研服务有限
公司地址	湖南省长沙市岳麓区咸嘉湖街道枫林二路36号都会山家园7栋603
联系电话	0731-84260880 13036788010

## 产品详情

### 一、概念

根据ESOMAR准则，专业满意度调查机构认为：测量客户满意度的过程就是客户满意度调查。它可以找出那些与客户满意或不满意直接有关的关键因素(用统计指标来反映，有时称之为绩效指标)，根据客户对这些因素的看法而测量出统计数据，进而得到综合的客户满意度指标。它也是近年来市场营销调研行业中发展最快、应用最广泛的调查技术。

### 二、作用

#### (一) 能具体体现“以客户为中心”这个理念

企业依存于其顾客，因此应理解客户当前和未来的需求，满足客户要求并争取超越客户期望。现在国际上普遍实施的质量管理体系能够帮助企业增进客户满意，如客户要求产品具有满足其需求和期望的特性，在任何情况下，产品的可接受性由客户最终确定。但是，客户的需求和期望是随时不断变化的，客户当时满意不等于以后都满意，如客户要求才去满足，企业就已经处于被动了，且必然会有被忽略的方面。要获得主动，企业必须通过定期和不定期的客户满意度调查来了解不断变化的客户需求和期望，并持续不断地改进产品和提供产品的过程，真正做到以客户为中心。

#### (二) 确定企业客户满意策略

企业进行客户满意度调查，不只是为了得到一个综合统计指数，而是要通过调查活动，发现影响客户满意度的关键因素，以在提高客户满意度的过程中能对症下药，制定有效的客户满意策略。客户满意度的测量始终要考虑竞争对手的情况，并进行比较，确定企业与其主要竞争对手在满足这些期望和要求方面成功的程度，即优势和劣势各处在哪里。这样可以使企业做到知己知彼，制定合适的竞争策略。

#### (三) 节约企业成本，提高经济效益

客户满意度调查贯穿企业生产经营全过程，从设计产品之初就考虑到客户的需求和期望，使其提供的产

品或服务得到客户的认可，并获得客户满意。之后，在企定期的客户满意度调查中，企业会越来越了解客户，会准确地预测到客户的需求和愿望的变化。这样，企业就不用花更多的时间和精力去做市场研究，新产品的研制和生产也会少走不少弯路，在很大程度上减少了企业的浪费，压缩了成本，利用有限的资源最大限度地提高企业的经济收益。

### 三、重要性

激烈的竞争迫使企业在生产经营中关注客户，并以客户的需求和利益为中心，最大限度地满足客户的需求，提升企业的竞争优势。客户满意对企业的意义主要表现在以下几个方面：

#### (一)有利于获得客户的认同,造就客户忠诚

客户满意包括物质满意、精神满意和社会满意,能够使客户在购买和使用企业产品或服务的过程中体会舒适、美感,体现自我价值。对于围绕客户满意运作的特色服务,更将使客户感受到企业的温情和诚信,有利于客户识别和认同。

同时,客户的高度满意和愉悦创造了一种对产品品牌情绪上的共鸣,而不仅仅是一种理性偏好,正是这种由于满意而产生的共鸣创造了客户对产品品牌的高度忠诚。

例如,实行全面满意”战略的施乐公司承诺:客户购买产品的3年内,如果不满意,公司将为其更换相同或类似产品,一切费用由公司承担。施乐公司发现,非常满意的客户在18个月内的再次购买率是一般客户的6倍。施乐公司的高层领导相信,非常满意的客户价值是一般客户价值的10倍。一个非常满意的客户会比一个满意的客户留在施乐公司的时间更长,购买其他更多的产品。

#### (二)是企业最有说服力的宣传手段

对于以客户为中心的公司来说,客户满意既是一种目标,同时也是一种市场营销手段,因为高度的客户满意率是企业最有说服力的宣传。客户满意度不仅决定了客户自己的行为,他还会将自己的感受向其他人传播,从而影响到他人的行为。研究表明,如果客户不满意,他会将其不满意告诉22个人,除非独家经营,否则他不会重复购买;如果客户满意,他会将满意告诉8个人,但该客户未必会重复购买,因为竞争者可能有更好、更便宜的产品;如果客户关系管理客户非常满意,他会将非常满意告诉10个人以上,并肯定会重复购买,即使该产品与竞争者相比并没有什么优势。随着客户满意度的增加和时间的推移,客户推荐将给企业带来更多的利润,同时,因宣传、推销方面的成本的减少也将带来利润的增加。而这两者加起来要远远超出其给企业创造的基本利润。因此,有人形容“一个满意的客户胜过10个推销员”,这也是企业为何要将客户满意度作为营销管理的核心内容的一个主要原因。

#### (三)直接影响商品销售率

如果客户高度满意,随着时间的推移,客户会主动给企业推荐新客户,形成一种口碑效应,由此导致企业销售额有较大增长。同时,由于宣传、销售等方面的费用降低,企业经营成本下降,也带来大量的利润增加。如本田雅阁曾经连续几年获得“客户满意度第一”的殊荣,这一事件的宣传有助于公司销售更多的雅阁汽车。

#### (四)有利于提升企业竞争力,提高企业管理水平

客户满意度管理可以使企业在思想观念上发生深刻的转变,意识到客户始终处于主导地位,确立“以客户为关注焦点”的经营战略。在制定企业决策时,能够与客户进行广泛交流并征求客户意见,实现客户满意,提升企业的竞争力,提高企业的管理水平。

此外,高度的客户满意还会使客户尝试购买企业的新产品、为企业和它的产品进行正面宣传、忽视竞争品牌和广告、对价格不敏感、对竞争对手的产品具有较强免疫力等。现代企业必须要充分了解客户的让渡价值,通过企业的变革和全员努力,建立“客户满意第一”的良性机制。

#### 四、调查方法

##### (一) 意见卡和意见箱

在很多公用场合我们都可以看到它们的身影,酒店的书桌上、商场和营业厅的服务台边、餐厅的桌卡背面、杂志中的夹页……。客户一般被要求对如卫生,质量,价格、服务的速度和态度等问题进行1-5级的选择。意见卡内容比较简短,多数只要客户勾选即可。而意见箱则不同,是让客户根据自己的感受对记录的方式进行。作为意见箱很多时候我们也会发现成了消费者发泄不满的一个空间。我们应当通过客户的抱怨来追踪问题原因,以便于发现解决方案。

##### (二) 网站调查

互联网是一个很好的工具来测量客户满意度。随着技术的不断进步,网站设立非常便捷,可以通过客户反馈了解客户对产品或服务的期望,提升企业对产品改进的洞察力。许多公司采用在发票、说明书上标注相关网址,同时鼓励客户上网参与客户满意度调查。采用网站调查时的常用问题一般包括从工作人员的专业水平,服务中的等待时间,设施的整洁程度和价格。网站会鼓励客户提供改善其服务或产品的建议。网络调查不仅成本低,而且客户在时间选择上比较自由,更容易思考。如今很多企业在FACEBOOK和微博上建立了自己的官方站点,也是希望能够更好的和客户沟通,同时也是一个很好的宣传和推广自己的方式。

##### (三) 电话调查

很多企业通过呼叫中心进行电话调查。考虑到客户的耐心程度,调查问卷设计在15分钟之内效果比较好。电话调查与之前两种相较成本比较高,但增加了很多客户情感上的交流,从形式上看更容易让客户获得愉悦感。尤其是在接受服务或购买产品之后进行调查,不仅客户印象比较深刻,让客户感受到被重视,而且可以很好的及时解决一些问题。有部分企业是通过第三方进行电话调查,对于访问员的业务知识就需要有一定的培训,或者有很好的流程来及时协助电话调查过程中客户提出的问题。

##### (四) 客户访谈

访谈会占用客户大量的时间,由于时间地点的限制此类访谈的开展难度最大、成本也最高。但要肯定的是,存在部分客户有意愿进行交流和提供改进意见。通过访谈倾听客户对品牌、质量、服务和业务流程等看法和感受,也可以就前三种调研方式中集中体现出的客户需求和期望进行探讨。企业价值的实现,要从客户的需求出发,实现客户满意,追求客户忠诚。

#### 五、公司优势

客户满意度调研是群狼调研的核心业务之一,我们通过满意度研究模型及四分矩阵模型进行分析,根据满意度与忠诚度的研究,可以有效细分客户,对每类客户实施不同的市场运作策略,最终达到高满意度高忠诚度的客户增加,低满意度或低忠诚度的客户逐渐减少。

客户满意度研究优势:

##### 1、经验丰富:

我们拥有专业的满意度调查执行团队,清楚了解不同行业客户的需求,行业特征,选择不同的研究手段,采用专业的研究模型,撰写研究报告,为客户提供专业的指导性建议。

## 2、流程完善：

无论是研究流程，还是执行流程，我们都有成熟的质量控制及管理体系来保证项目质量；

## 3、工具齐备：

无论是研究理论，研究方法，研究模型，还是分析流程，数据处理、知识挖掘等各个环节，我们都有各种有效的工具；

## 4、专业团队：

群狼调研公司团队专业，经验丰富。涉及的专业有经济学、市场营销、广告学、心理学、统计学、社会学等众多专业。

## 5、高附加值：

群狼调研公司采用扁平化结构，把更多的利益让利给客户。