

Vol.  
1

Barem Trackers

BAREM



Mükemmel müşteri deneyimi için  
Gizli Müşteri ve Müşteri  
Memnuniyeti Araştırmaları ile  
Bayi Performans Yönetimi

POSTTrack<sup>SM</sup>

## TÜM BOYUTLARI İLE SİSTEMATİK MÜŞTERİ DENEYİMİ YAKLAŞIMI

Başarılı bayi performans yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre sorun çıkarma potansiyeli olan alanların, müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir. POSTrack<sup>SM</sup> bu ihtiyacı karşılamak üzere Barem'in; 36 yıllık araştırma birikimi, gizli müşteri araştırmalarındaki uzmanlığı, EFQM süreçlerindeki deneyimi ve Ar-Ge tecrübesi harmanlanarak geliştirilen bir sistemdir. POSTrack<sup>SM</sup> bayiler için belirlenmiş hizmet standartlarının gerçekleşme durumunu gelişmiş bir gizli müşteri araştırması ve müşteri temas noktalarında verilen hizmetten duyulan memnuniyeti bir müşteri memnuniyeti çalışması ile takip eder. Sonuçları firma yöneticilerine bir portal aracılığıyla dashboard'larla, benchmark veri tabanı sayesinde sektör sonuçlarıyla kıyaslayarak ve yetkilerine göre özelleştirerek sunar. Bu sayede iyileştirme alanları hızla belirlenir ve firmanın aksiyon alması sağlanır.

## DEĞERLENDİRME

POSTrack<sup>SM</sup> Gizli Müşteri ve Müşteri Memnuniyeti çalışmalarında

- 4 ana boyutta
- 22 değişkenin verisini ayrı ayrı toplar. Müşterinin ihtiyacına göre geliştirme yapar.



## BİLGİLENDİRME

POSTrack<sup>SM</sup> ile ayrıca erken uyarı yönetimi yapılabilir, düşük değerlendirmeler hızlı bir şekilde eposta ile yetkililere iletilebilmektedir. Böylece, olası şikayetler gerçekleşmeden aksiyon alınması sağlanabilmektedir.

## RAPORLAMA

Raporlar firma yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir. Gelişmiş Portal ile tüm verilere anında ulaşarak sonuçları hızlıca takip edebilirsiniz.

- Dashboard
- Skorkartlar
- Online Raporlar
- Excel Raporlar



## KANAL YÖNETİMİ

POSTrack<sup>SM</sup> gelişmiş puan belirleme sistemi ile her dönem puan setlerini değiştirebilir, bayi kanalınız için öncelikli geliştirme alanlarının puan ağırlıklarını arttırabilir, böylece bayilerinizin odağını saptadığınız kriterlere çevirebilirsiniz.

## BENCHMARKING

Gelişmiş kıyaslama veritabanı çok gelişmiş filtreleme ile performansınızı karşılaştırmak istediğiniz kategorileri hızla seçmenizi sağlar. Böylece firmanızı, anonim olarak, gerçek rakiplerinize göre değerlendirebilirsiniz

