



Restaurant Zincirleri için Gizli Müşteri Araştırması ile Kanal Yönetimi

ResTrackSM

powered by POTrackSM

SİSTEMATİK MÜŞTERİ DENEYİMİ YAKLAŞIMI

Başarılı kanal yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre sorun çıkarma potansiyeli olan alanların, müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir.

ResTrackSM 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.

ResTrackSM müşteri temas noktalarında verilen hizmetten duyulan memnuniyeti, gelişmiş bir lokasyon doğrulamalı gizli müşteri 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

ResTrackSM temas noktalarında gizli müşteri araştırması ile

- 4 ana boyutta
- 11 alt kategoride
- 30 değişkenin verisi olarak toplar

Müşterinin ihtiyacına göre geliştirme yapar. Hizmet noktalarına göre özelleştirmeler sağlar.



BİLGİLENDİRME

ResTrackSM ile erken uyarı yönetimi de yapılabilir, düşük değerlendirmeler hızlı bir şekilde e-posta ile yetkililere iletilir.

Böylece, olası şikayetler gerçekleşmeden aksiyon alınması sağlanabilir.

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

ResTrackSM gelişmiş puan belirleme sistemi ile her dönem puan setlerini değiştirebilir, kanalınız için öncelikli geliştirme alanlarının puan ağırlıklarını arttırabilir, böylece tüm kanalınızın 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

