



AVM'ler için **Etkin ve Ekonomik** Müşteri Memnuniyeti İzleme Sistemi



powered by POSTrackSM

SİSTEMATİK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YAKLAŞIMI

Başarılı AVM yönetimi; müşteri memnuniyetinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre geliştirilme potansiyeli olan alanların, müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir.

MallTrackSM bu ihtiyacı karşılamak üzere Barem'in; 37 yıllık araştırma birikimi, gizli müşteri araştırmalarındaki uzmanlığı, EFQM süreçlerindeki deneyimi ve Ar-Ge tecrübesi harmanlanarak geliştirilen bir sistemdir.

MallTrackSM müşteri temas noktalarında verilen hizmetten duyulan memnuniyeti, gelişmiş bir lokasyon doğrulamalı müşteri memnuniyeti çalışması ile takip eder, sonuçları AVM 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

MallTrackSM veriyi, ziyaretçileri özel bir mobil uygulama (App) yüklemeye gerek bırakmadan yönlendirdiği bir link üzerinden ekonomik, hızlı ve sürekli olarak toplar.

Açık uçlu sorularla çalışmaya derinlik kazandırır.

Müşterinin ihtiyacına ve hizmet noktalarına göre özelleştirmeler sağlar.

ERKEN UYARI

MallTrackSM ile erken uyarı yönetimi de yapılabilir, düşük değerlendirilen servisler ve konular hızla yetkililere e-posta ile iletilebilir.

Böylece AVM yönetimine, aksayan yönlerin müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilme olanağı sağlanır.

RAPORLAMA

Raporlar AVM yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir.

Yöneticiler gelişmiş Portal ile veri ve raporlara anında ulaşarak sonuçları sürekli takip eder.

Sonuçlar online olarak dashboard'lar, skorkart'lar ve excel raporlar halinde sunulur ve gelişim izlenir.

ISO 10002

MallTrackSM tüm altyapısı ile ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi gerekliliklerini karşılar.

Memnuniyet Yönetimi ve Şikayet Yönetimi modülleri ile kurumları en kolay bir şekilde ISO 10002 standardına taşır.

TRENDLER VE KİYASLAMA

Gelişmiş kıyaslama-benchmark veritabanı sayesinde, filtrelemeyle, karşılaştırılmak istenen kategorilerin hızla seçilmesi sağlanır.

Böylece yöneticiler AVM performanslarının gelişimini izlemenin yanı sıra, AVM'yi anonim olarak, benzerlerine göre de değerlendirebilirler.

