

## Plaza Çalışanlarının Memnuniyeti için Ekonomik Ölçüm ve Takip Sistemleri



powered by POSTrack<sup>SM</sup>

### ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN SİSTEMATİK BİR YAKLAŞIMLA YÖNETİMİ

Başarılı plaza yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre geliştirilmeye açık alanların, memnuniyetsizliğe neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir.

PlazaTrack<sup>SM</sup> bu ihtiyacı karşılamak üzere Barem'in; 36 yıllık araştırma birikimi, memnuniyet araştırmalarındaki uzmanlığı, EFQM süreçlerindeki deneyimi ve Ar-Ge tecrübesi harmanlanarak geliştirilen bir sistemdir.

PlazaTrack<sup>SM</sup> firmadan memnuniyeti, lokasyon doğrulamalı gelişmiş bir çalışan memnuniyeti çalışması ile takip eder, sonuçları yöneticilere; bir portal aracılığıyla dashboard'larla, benchmark veri tabanı sayesinde diğer firmaların sonuçlarıyla kıyaslayarak ve yetkilerine göre özelleştirerek sunar.

Bu sayede iyileştirme alanları hızla belirlenir ve daha başarılı bir plaza yönetimi için aksiyon alınması sağlanır.

## DEĞERLENDİRME



PlazaTrack<sup>SM</sup> veriyi; çalışanları, plaza içi bölümlerde bulunan QR Kod ile yönlendirdiği link üzerinden ekonomik, hızlı ve sürekli olarak toplar.

İhtiyaca göre geliştirme yapar.

## ERKEN UYARI

PlazaTrack<sup>SM</sup> ile erken uyarı yönetimi de yapılabilir, düşük değerlendirilen servisler ve konular hızla yetkililere e-posta ile iletilebilir.

Böylece plaza yönetimine, aksayan yönlerin çalışanlarda memnuniyetsizliğe neden olmadan iyileştirilme olanağı sağlanır.

## RAPORLAMA



Raporlar plaza 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

PlazaTrack<sup>SM</sup> 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.

## BENCHMARKING



Gelişmiş kıyaslama veritabanı sayesinde, filtreleme ile, performansın karşılaştırılması istenen kategorilerin hızla seçilmesi sağlanır.

Böylece plaza yöneticileri plazayı, anonim olarak, gerçek rakiplerine göre değerlendirir.

