



Restaurant Zincirleri için  
**Etkin ve Ekonomik**  
Müşteri Memnuniyeti Araştırması



powered by POSTrack<sup>SM</sup>

**SİSTEMATİK MÜŞTERİ  
DENEYİMİ YAKLAŞIMI**

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

ResTrack<sup>SM</sup> 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.

ResTrack<sup>SM</sup> müşteri temas noktalarında verilen hizmetten duyulan memnuniyeti, gelişmiş bir lokasyon doğrulamalı 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

ResTrack<sup>SM</sup> veriyi müşterileri özel bir mobil uygulama (App) yüklemeye gerek bırakmadan yönlendirdiği bir link üzerinden ekonomik, hızlı ve sürekli olarak toplar.

Müşterinin ihtiyacına ve hizmet noktalarına göre özelleştirmeler sağlar.

ResTrack<sup>SM</sup> yöntemine Gizli Müşteri araştırması modülü de eklenebilir. Böylelikle Müşteri Memnuniyeti ve Gizli Müşteri araştırma sonuçları ile birlikte modellenir.

## BİLGİLENDİRME

ResTrack<sup>SM</sup> ile Şikayet Yönetimi yapılabilir. Düşük değerlendirmeler anlık olarak sms veya e-posta ile yetkililere iletilir. Şikayet ile ilgili gelişmeler izlenerek raporlanır. Böylece şikayetin yönetilmesi ve müşterinin memnuniyetsizliği büyümeden önlem alma imkanı sağlanır.

Restaurant yönetimi ile yapılması gereken veri transferini web üzerinden karşılıklı olarak kolayca gerçekleştirir.

## RAPORLAMA

Raporlar restaurant 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

ResTrack<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.

## TRENDLER VE KİYASLAMA

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

Böylece yöneticiler restaurant'ın performans gelişimini izlemenin yanı sıra, anonim olarak, benzerlerine göre de değerlendirebilir.

