

Měření spokojenosti zákazníků

Eva Tomášková
Úvod do marketingu
2024



Kdy jste spokojení s výrobkem či službou?

Spokojenost zákazníků

- Spokojenost zákazníků měří, jak výrobky a služby nabízené společností splňují očekávání zákazníků.
- Implementace zákaznických služeb by měla vést k vyšší úrovni spokojenosti zákazníků, což v konečném důsledku ovlivňuje udržení zákazníků jejich loajalitu.

Proč je důležité mít spokojené zákazníky

- Vrací se
- Spokojení zákazníci mají tendenci se stát loajálními zákazníky
- Mají nižší cenovou citlivost
- Informují své okolí o své pozitivní zkušenosti
- Udržet si stávající zákazníky je spojeno s nižšími náklady než získat nové zákazníky
- Méně stížností
- Jsou důležitým informačním zdrojem pro management

Měření spokojenosti zákazníků

- Měření spokojenosti zákazníků ukazuje, jak úspěšná je organizace při poskytování produktů a/nebo služeb na trhu.

- Spokojenost záleží na:
 - Množství psychologických a fyzických proměnných, které se projevují návratností zákazníků a mírou doporučení.
 - Dalšíh faktorech, např. substituty nabízené na trhu, které mohou zákazníci srovnávat a poměřovat tak nabídku jednotlivých organizací.

Měření spokojenosti zákazníků

- Často využívá Likertovu škálu
- Respondenti jsou zákazníci, příp. management.
- Příklad položek:
 - Snažíme se zaujímat individuální přístup k zákazníkům
 - Nabízíme řadu doprovodných služeb.
 - Pravidelně zjišťujeme spokojenost zákazníků.
 - Víme, jakou image zaujmají naše produkty u zákazníků.

Oblasti zjišťování spokojenosti zákazníků

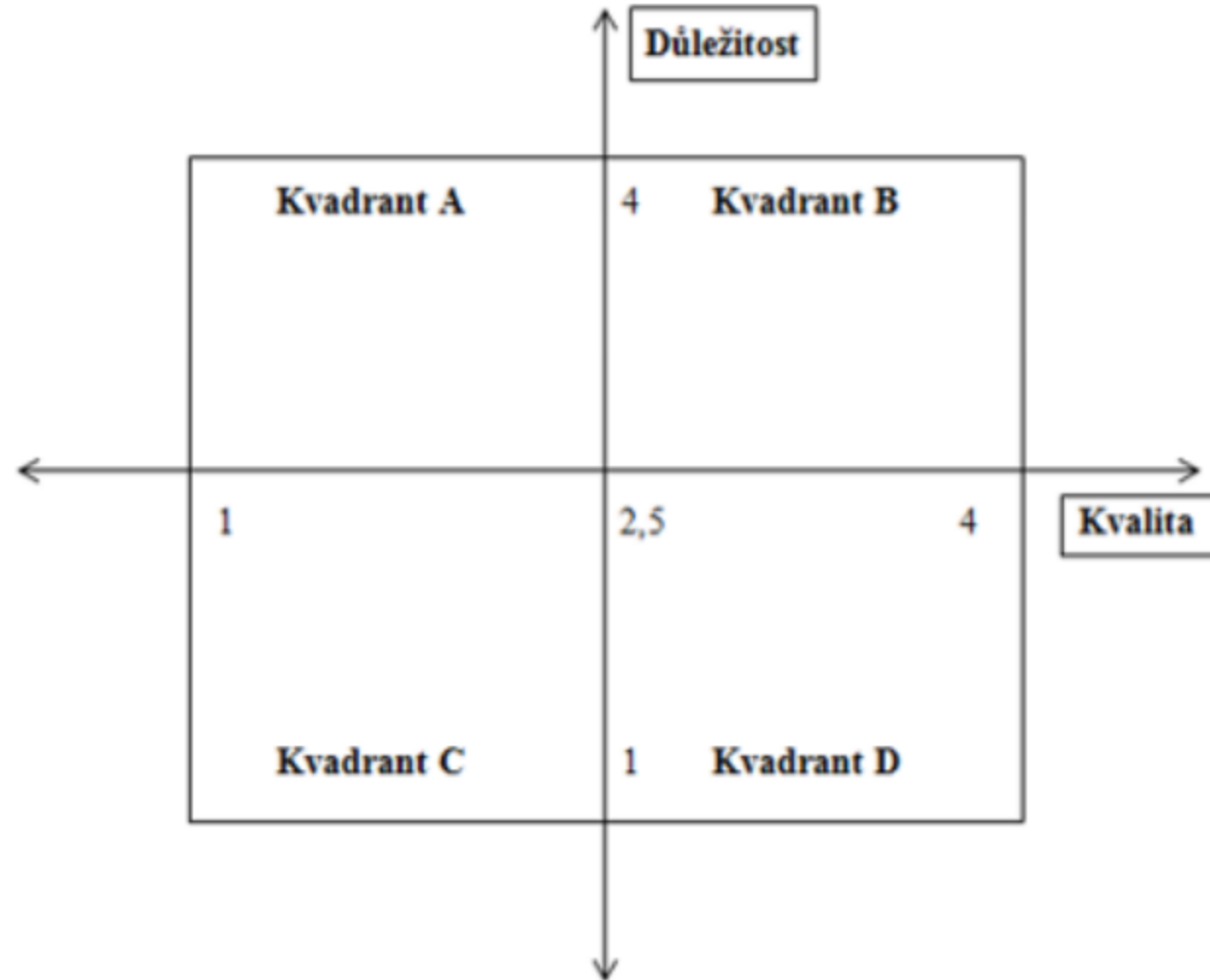
- Kvalita
- Rychlost
- Cena
- Stížnosti
- Přístup zaměstnanců k zákazníkům
- Vnímání produktu či společnosti v myslích zákazníků
- ...

Metody měření

- SERVQUAL
 - Na kolik zakoupený produkt splnil zákazníkova očekávání?
- J.D. Power and Associates
 - Zákazníci jsou rozděleny do dvou skupin – nejdůležitější a ostatní
- A.T. Kearney's Customer Satisfaction Audit process
 - Zaměřeno zejména na nalezení případných nedostatků, otázky typu:
 - Co chybí?
 - Co je špatně chápáno?
 - Co by mohlo být „děláno“ lépe?
- Okno spokojenosti zákazníků
- Matice spokojenosti zákazníků

Okno spokojenosti zákazníků

(Blecharz, 2015)



Matice spokojenosti zákazníků

Matice spokojenosti zákazníků			
	Vysoká důležitost	Střední důležitost	Nízká důležitost
Vysoká spokojenost			
Střední spokojenost			
Nízká spokojenost			

Úkol

- Změřte spokojenost zákazníků buď prostřednictvím Okna spokojenosti zákazníků či Matice spokojenosti zákazníků u vybraného produktu a společnosti.

Feedback

- Analyzujte následující způsoby zpětné vazby u těchto advokátních společností:
 - <https://www.lichtensteinlegal.com/client-feedback-form/>
 - <https://www.mmlk.com/experience-feedback.html>
 - <https://www.blackhurstbudd.co.uk/client-feedback-survey/>

- Která advokátní společnost působící na českém trhu má dle Vás vhodně zpracovanou zpětnou vazbu?

- Navrhněte vlastní feedback.