

Resultaat telt!

Met het Satius Customer Intimacy programma bent u verzekerd van het 'meten, weten én verbeteren' van uw klanttevredenheid en daarmee stelt u uw klant daadwerkelijk centraal.

U bent beter in staat om uw klanten te behouden, uw omzetten te verhogen, u beter te positioneren en u sterker te onderscheiden ten opzichte van uw concurrenten.

En dát maakt dat u beter in staat bent om te groeien!

We hebben bij zowel grote als kleine organisaties de klanttevredenheid verhoogd en onze ruime kennis en ervaring willen we dan ook graag met u delen.

Wilt u hier meer over weten? Wij vertellen het u graag.

Satius BV
Kralingseweg 333-C
3065 RC – Rotterdam
Postbus 84090
3009 CB - Rotterdam

T +31 (0)10 2355 865

F +31 (0)84 2248 763

E info@satius.nl

W www.satius.nl

satius ▶



M E T E N , W E T E N É N V E R B E T E R E N

M E T E N , W E T E N É N V E R B E T E R E N

Hogere
omzet
met loyale
klanten

satus ▶

Luistert
u naar uw klant?

Staat uw klant
écht centraal?

Gaat u de dialoog aan
met uw klant om
verbeteringen te bespreken?



Hoe tevreden is uw klant?

In tijden waarin marges onder druk staan, concurrentie toeneemt en omzetten dalen, zijn het juist de ondernemingen met tevreden en loyale klanten die in staat zijn om te groeien.

Met tevreden en loyale klanten bent u beter in staat om uw klanten te behouden en kunt u zich beter positioneren ten opzichte van de concurrentie. Uw onderscheidend vermogen helpt uw huidige omzet te vergroten bij uw bestaande klanten en nieuwe klanten te werven. En dat juist in deze economische uitdagende tijden!

Kortom: het verkrijgen van tevreden en loyale klanten is cruciaal voor uw bedrijfsvoering, maar hoe kunt u dat op een gestructureerde wijze meten, weten én gegarandeerd verbeteren?

Customer Intimacy:

Hogere omzetten met tevreden en loyale klanten!

Wanneer u uw klanttevredenheid structureel meet kunt u concrete stappen zetten om uw organisatie daadwerkelijk te verbeteren.

Tevreden klanten zijn dé basis voor een hogere omzet!

Met de onderscheidende Satus integrale en multidisciplinaire 'meten, weten én verbeteren'-aanpak bent u in staat deze stappen gestructureerd te zetten. Essentieel is om deze drie stappen als volgt uit te voeren:

METEN

Het onafhankelijk en objectief meten van uw klanttevredenheid

WETEN

Het analyseren van de antwoorden, de vertaalslag maken naar concrete verbeteracties, het terugkoppelen van de resultaten- en het bespreken van die voorgenomen verbeteracties met uw klanten

VERBETEREN

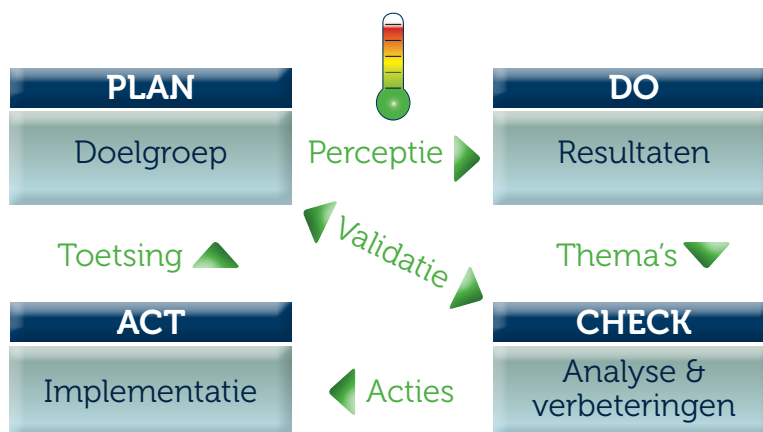
Het implementeren, monitoren en toetsen van de verbeteracties bij uw klanten en het borgen van de verbeteracties in uw organisatie

We kunnen u hierbij helpen door middel van onze gefaseerde aanpak die gebaseerd is op de (jaarlijkse) Plan, Do, Check, Act-cyclus.

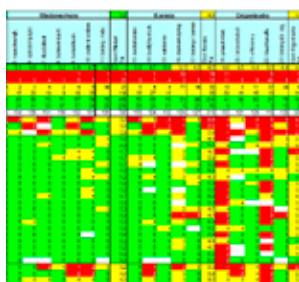
De aanpak van Satus: Plan | Do | Check | Act



Onze projectmatige en gefaseerde aanpak is gebaseerd op co-creatie.



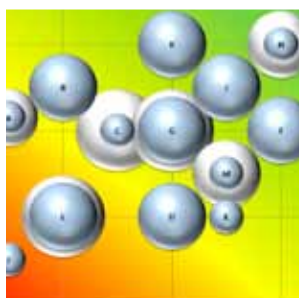
PLAN Tijdens de voorbereidingen bespreken we met u de concrete aanpak, stellen we de projectorganisatie samen en bepalen we de planning. We analyseren uw klantenportfolio, bedrijfsprocessen en de contactpersonen bij uw klanten. Vervolgens stellen we de benodigde vragenlijst samen en selecteren we de te gebruiken techniek (bijvoorbeeld persoonlijke interviews of web-based vragenlijst). Tenslotte bepalen we met u de in- en externe communicatie. Dit resulteert in een afgerond 'Projectplan'. (doorlooptijd 'Plan' 1 à 2 maanden)



DO Ook wel 'veldwerk' genoemd. In deze fase wordt de klanttevredenheid gemeten en maken we de antwoorden met slimme dashboards inzichtelijk. U weet nu hoe tevreden uw klanten zijn, hoe u presteert ten opzichte van uw concurrenten en ook waarom dit zo is. Door de visualisatie van de dashboards bent u tevens in staat de belangrijkste verbeterthema's te definiëren en weet u aan welke 'knoppen' u moet 'draaien' om uw klanttevredenheid effectief te verbeteren. (doorlooptijd 'Do' 2 à 3 maanden)



CHECK In deze fase worden de resultaten met uw multidisciplinaire team uitvoerig geanalyseerd en maken we een vertaalslag naar concrete verbeteracties. Ook worden de onderzoeksresultaten en de voorgenomen verbeteracties naar uw klanten en/of klantenpanel teruggekoppeld. De met uw klanten besproken verbeteracties worden bekrachtigd en vastgelegd in een implementatieplan, hetgeen dan wordt uitgevoerd in de volgende fase. (doorlooptijd 'Check' 2 à 3 maanden)



ACT De fase waarin uw organisatie verandert en de klanttevredenheid stijgt doordat de verbeteracties daadwerkelijk worden geïmplementeerd. We monitoren maandelijks de voortgang en toetsen bij uw klanten de positieve effecten op hun klanttevredenheid. Als na enkele maanden de meeste verbeteracties zijn geïmplementeerd én door uw klanten gevalideerd, dan is definitief aangetoond: uw klanttevredenheid is gestegen! Om de gestegen klanttevredenheid te bevestigen, wordt de PDCA cyclus regelmatig uitgevoerd. (doorlooptijd 'Act' 4 à 9 maanden)

Binnen 3 maanden na het onderzoek ziet uw klant al de eerste verbeteringen en binnen 1 jaar is uw klanttevredenheid gegarandeerd verhoogd.

Waarom Satius?

Door het implementeren van de getoetste verbeteracties gaat de Satius aanpak aanzienlijk verder dan een standaard klanttevredenheidsonderzoek. Uw klanten zien de eerste resultaten al binnen 3 maanden en binnen een jaar is uw klanttevredenheid structureel verbeterd.

De toegevoegde waarde van Satius ervaart u in de hele Plan-Do-Check-Act cyclus door bijvoorbeeld:

- het inbrengen van structuur en een bewezen resultaatgerichte aanpak
- het creëren van draagvlak binnen uw organisatie
- het verhogen van uw respons
- de onafhankelijke en objectieve interviews (klanten praten makkelijker met een 'buitenstaander')
- het in korte tijd achterhalen van uw klantbehoeftes en uw prestaties ten opzichte van de concurrentie
- het analyseren en inzichtelijk maken van de resultaten in 'dashboards' en op één A4-tje
- het vertalen van de resultaten naar concrete verbeteracties (SMART!)
- dé 'stok achter de deur' om verbeteracties tijdens de implementatie te monitoren, toetsen en te borgen in uw organisatie (vreemde ogen dwingen)

Kortom, het meten en weten, maar vooral het gegarandeerd verbeteren van uw klanttevredenheid.

Timing:

De Satius aanpak is toepasbaar op elk moment of fase in uw organisatie. Of het nu bijvoorbeeld gaat om een reorganisatie, overname, productlancering of het herijken van uw bedrijfsstrategie, u heeft doorlopend te maken met uw klanten en hun tevredenheid. Het draait tenslotte om uw klanten, nietwaar?

Investerings

Satius werkt op basis van een projectprijs (vaste prijs en planning) en we worden graag afgerekend op onze resultaten. Daarnaast zijn we van mening dat uw investering binnen een jaar terugverdiend moet worden en we houden dan ook rekening met de omvang van uw bedrijf. Onze prijzen zijn modulair opgebouwd en een (standaard) web-based klanttevredenheidsonderzoek is al verkrijgbaar vanaf € 2.500. De uiteindelijke projectprijs is sterk afhankelijk van de mate van samenwerking. Graag gaan wij met u in gesprek om uw business case te bespreken.

