

שלבים לבניית סקר שביעות רצון

המטרה היא לבנות תהליך קבוע עבור כל אחד מהשירותים / המוצרים הקיימים ע"מ שהכל יהיה בצורה אוטומטית ומהירה.

1. מהי מטרת הסקר, מעבר לשביעות הרצון הכללית של הלקוח?
האם צורת ההפצה נוחה | אריזת המוצר מספיק שומרת עליו או מתארת את המוצר בצורה מטיבה | המוצר שנרכש הוא הכי מתאים ללקוח

2. מהו סוג הסקר?
שאלות פתוחות או סגורות | מכוונות | ללא שאלות כלל - רק תיאור החוויה

3. מהו אופן שליחת הסקר?
דיגיטלי (גוגל פורמס, דף נחיתה של מערכת דיוור או של האתר), שיחת טלפון | SMS

4. ניתוח הנתונים: איך כל הנתונים מהסקר מגיעים למקום אחד?
אם הסקר הוא דיגיטלי, יש טבלה שמרכזת את כל הנתונים.
אם הוחלט על שיחות טלפון, נדרש לרכז את הכל ידנית.

ההמלצות שלי:

- הצורה הכי נוחה היא גוגל פורמס (תבנו פעם אחת את הסקר עבור כל סוג מוצר/שירות)

- בסוף הסקר שימו לינק למתן משוב ברשתות

- עבור כל מוצר/שירות אפשר לבנות סוג סקר שונה