

MKT EXPERIENCE

WHAT	Analizzare Il rapporto tra il cliente/consumatore e il prodotto/servizio sia in termini di comportamenti d'acquisto/consumo e driver di scelta (U&A), sia allo scopo di misurare il livello di soddisfazione percepito per individuare gli interventi prioritari di miglioramento e fidelizzazione.
HOW	<ul style="list-style-type: none">• Indagine CAWI personalizzata per le analisi di U&A• Metodologia proprietaria – CSI: Customer Satisfaction Index - per la misurazione, il monitoraggio e la gestione del livello di soddisfazione percepito dai clienti: qualità del mix prodotto-servizio, incrocio importanza e soddisfazione al fine di individuare le aree di debolezza su cui intervenire prioritariamente; monitoraggio nel tempo e analisi dei trend, benchmarking comparativo con la concorrenza.
BENEFIT	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicatori chiari e strutturati per l'analisi di U&A.▪ Un modello collaudato per la misurazione della Customer Satisfaction con soglie di performance assestate.▪ Supporto immediato e concreto alle strategie di miglioramento e fidelizzazione.