

Metodyka wyboru Klientów objętych badaniem satysfakcji i oczekiwań Klienta

Rok	Grupa Klientów objęta badaniem satysfakcji	Ilość Klientów w grupie	Ilość Klientów objęta badaniem (% całej grupy)	Ilość Klientów, którzy dokonali oceny	Efektywność
2014	z kat. A oraz potencjałem A	50	30 (60%)	21	70%
2015	z kat. A lub B oraz potencjałem A lub B	77	48 (62%)	35	72%
2016	z kat. A lub B oraz nowi z potencjałem A lub B	102	52 (51%)	23	44%
Plan 2017	z kat. A lub B oraz z kategorią C lub D lub Nieokreśloną i potencjałem A	82 (101-19RCKIK)	50 (60%)	40	80%

Stan na 30 sierpnia 2017:

Grupa Klientów		Ilość Klientów w grupie
I grupa	z kat. A lub B	70
II grupa	z kat. C lub D lub Nieokreśloną i potencjałem A	12

W rozbiciu na poszczególnych Opiekunów Klientów:

Opiekun	Ilość Klientów w grupie	Ilość Klientów objęta badaniem (% całej grupy)	Ilość Klientów, którzy dokonali oceny (założenia)	Efektywność (założenia)
PC	27	16 (60%)	13	80%
KS	21	13 (60%)	10	80%
BB	14	9 (60%)	7	80%
PL	9	6 (60%)	5	80%
TS	10	6 (60%)	5	80%
Suma:	81	50 (60%)	40	80%

Warunek, który musi spełnić Klient, by zostać objęty badaniem satysfakcji: co najmniej 3 faktury wystawione w 2017 roku

Terminarz:

Termin: **Działanie**

2017-09-15 Wytypowanie Klientów objętych badaniem satysfakcji
2017-10-31 Ankietowanie Klientów podczas wizyty u Klienta
2017-11-10 Wprowadzenie ankiet do CRM
2017-11-24 Podsumowanie wyników ankiet
2017-12-31 Wdrożenie zaleceń wynikających z Podsumowania wyników ankiet

Osoba odpowiedzialna

Opiekun Klienta
Opiekun Klienta
Pracownik BOK
Katarzyna Obłaza
Osoby wskazane w Podsumowaniu