



## Tilfredshedsundersøgelse – leverandører

### - hvordan er kundernes oplevelse?

Som leverandør må man i dag forholde sig til de øgede krav, kunderne stiller. Som i enhver anden forretning, er det vigtigt at forstå kundernes behov. Det vil influere de valg, kunderne træffer i fremtiden, og kan være afgørende for, hvor loyale ens kunder er.

### Hvordan foregår en tilfredshedsundersøgelse i praksis?

#### Man kan udføre undersøgelsen på flere måder:

1. **Tablet-undersøgelse:** Et elektronisk spørgeskema, skræddersyet til leverandørens behov, downloades til tablets. Som en naturlig afslutning på firmakonsulentens besøg på klinikken bliver kunden bedt om at besvare de spørgsmål, man har valgt at stille. Ved at konsulenterne beder om en tilbakemelding, før de forlader klinikken, sikrer man at tilbakemeldingsprocenten i undersøgelsen bliver meget høj. Erfaring viser, at konsulenterne og klinikkerne sammen har en god oplevelse i undersøgelsesperioden.
2. **Web-undersøgelse:** En mail med link til et elektronisk spørgeskema, skræddersyet til den enkelte leverandør, sendes til leverandørens kunder. Denne type undersøgelse egner sig specielt godt til længere spørgeskemaer og til undersøgelser, hvor mange af spørgsmålene kræver besvarelse med fri tekst. Tilbakemeldingsprocenten vil være lavere og risikoen for selektionsbias vil være øget sammenlignet med en tablet-undersøgelse.

I begge tilfælde udføres undersøgelsen anonymt, hvilket kunderne selvfølgelig informeres om. De bliver bedt om at vurdere leverandørens produkter og service, og måske også om en sammenligning med andre firmaer, set fra kundens synspunkt. Beskeden fra leverandøren til kunden er klar og entydig: "Vi er interesserede i at høre, hvad du mener om os, så vi kan arbejde på at levere bedst mulig service og produkter".

Når det ønskede antal besvarelser er opnået, bliver tilbakemeldingerne analyseret, og leverandøren modtager en detaljeret tilbakemelding, inkl. let overskuelige grafer og kommentarer samt en excel-fil, som kan anvendes til yderligere bearbejdning af data. Man kan vælge at få lavet yderligere statistik eller krydstabeller, alt efter hvilken information man har behov for.

Det er vigtigt at man ikke bare anser kundernes tilbakemeldingerne som en slags "skulderklap", men at man anvender besvarelserne til målrettet at arbejde på, at man på alle områder som minimum lever op til kundernes forventninger. En tilfredshedsundersøgelse er et værdifuldt ledelsesværktøj, som kan anvendes til bl.a. målrettet kundekommunikation og prioritering af fremtidige investeringer og marketingtiltag.

Målet er glade, loyale kunder, som er mere end "bare" tilfredse. De stoler på leverandøren og køber flere produkter.

Afgørende for succes.