

**Produkt:** JQK Kundenkät

**Inledning:** *Kunderna förblir inte lojala om andra levererar rätt kvalitet till en lägre kostnad och det är lätt att förlora en befintlig kund. Vad kostar det att skaffa en ny kund? Det är mycket effektivare att utveckla affärerna och lönsamheten med befintliga kunder.*

*En kundenkät kan med fördel användas vid start eller fortsättning av företagets förbättringsarbete. Det viktiga är att underlaget till frågorna i kundenkäten kommer från analysen av företaget. De områden inom företaget som är utvecklingsbara och kan ge nya affärsmöjligheter skall vara överrepresenterade bland frågorna.*

**Erbjudande:** Jan Qvarnström Konsult AB erbjuder att genomföra en kundenkät via blankett som distribueras till kunden eller en webbaserad lösning i 5 faser till ett fast pris:

- Djupintervju med uppdragsgivaren för att få underlag till enkäten.
- Stöd och vägledning för att göra urval och formulering av frågor.
- Formulering och designing av enkät och distribution till kund på passande sätt. Vi jobba bl a med modernt webbaserat verktyg.
- Sammanställning av svaren från kundenkäten i form av en rapport med statistik, grafik etc.
- Sammanställning och förslag till förbättringsåtgärder och möjliga utvecklingsområden inom företaget.

**Pris:** Prisnivån är beroende på val av arbetsmetod och antalet tillfrågade företag. Offert lämnas efter beslut om arbetsmetod och enkätens omfattning.

**Effekt:** Uppdragsgivaren får ett samlat betyg från marknaden samtidigt som det ger ett underlag att starta förbättringsprojekt utifrån kundernas synpunkter. Effekten med en genomförd kundenkät blir att företaget får ett faktabaserat beslutsunderlag baserat på kundernas förväntningar.