

## GULD TIP

# TIP #104

## LAV DIT EGET KUNDE-SPØRGESKEMA

Få udviklet dit eget system til at sende spørgeskemaer, så du kan tilpasse skemaet til at dække netop dine behov.



Her ses spørgeskemaet med de to tillægsspørgsmål, som kun nye kunder ser. Bemærk det store kommentarfelt.

Vi er bestemt ikke de eneste, der har fået idéen om at sende spørgeskemaer til kunderne. Men der er næppe mange virksomheder, der har brugt så meget energi som os på at udvikle deres eget spørgeskemasystem.

### Få det maksimale ud af besvarelserne

At sende et spørgeskema til kunderne kan klares på få minutter via én af de utallige gratisløsninger, der findes på nettet, fx surveymonkey.com.

Vi fandt dog selv hurtigt ud af, at vi havde så mange specifikke ønsker til systemet, at det bedst kunne svare sig at udvikle vores eget system. Og det er en beslutning, vi aldrig har fortrudt.

### Få kodet dit eget system

Når vi har tænkt os at bede kunderne om at bruge lidt af deres tid på os, er det mindste, vi kan gøre, at kode vores eget system, så vi får det maksimale ud af besvarelserne. Der er ikke meget sjov ved blot at indsamle en masse data. Hos os er spørgeskemaerne et dialogværktøj, der løbende er med til at udvikle vores firma.

### Til forbedret kundeservice

Ved at håndtere besvarelserne professionelt og personligt håber vi, at spørgeskemaerne er med til at forbedre vores kundeservice og derigennem motivere kunderne til at anbefale os til netværket.

### Kan kick-starte en dialog

Endelig giver spørgeskemaerne adgang til at genoptage dialogen med de "lunkne kunder". De kunder, der ikke vil indgive en formel klage, og som derfor holder deres utilfredshed for sig selv og i værste fald stopper med at handle hos os. Spørgeskemaerne er gode til at kick-starte dialogen, da kunderne netop opfordres til at ytre deres kritik.

Bemærk, hvordan spørgeskemaet fra HiFi-klubben er opbygget som vores med få spørgsmål og et fritekstfelt.

