


Badania Analizy Doradztwo

Synergia



DORADZTWO I SZKOLENIA

WDRAŻAMY EFEKTYWNE ROZWIĄZANIA BIZNESOWE,
DORADZAMY, SZKOLIMY

SZKOLENIE

**ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE
ROZWOJU KAPITAŁU LUDZKIEGO
PRZEDSIĘBIORSTW**

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA I
ZARZĄDZANIE SATYSFAKCJĄ KLIENTA W
PRZEDSIĘBIORSTWIE**



WPROWADZENIE

W dobie silnej konkurencji oraz wzrastającej świadomości konsumentów, **sukces firmy zależy przede wszystkim od jej klientów.**

Dlatego też każde nawet małe przedsiębiorstwo powinno zwracać szczególną uwagę na myślenie strategiczne, które pozwoli na prowadzenie dialogu z otoczeniem i w oparciu o wiedzę i obserwacje podejmować trafne decyzje. Świadomi dzisiaj klienci posiadający indywidualne preferencje i często skrajne oczekiwania decydują o współpracy z nami. A my musimy klientów zdobywać i zaskakiwać a do tego niezbędny jest efektywny marketing.

W przedsiębiorstwach zorientowanych na klienta, marketing powinien być funkcją wiodącą, która integruje wszelkie decyzje i działania podejmowane w przedsiębiorstwie w celu pozyskania i utrzymania takiego rynku zbytu, który odpowiada potrzebom i aspiracjom rozwoju przedsiębiorstwa. Zadaniem marketingu jest zastosowanie najwłaściwszej strategii wejścia na rynek lub wykreowania nowego rynku, a następnie takie oddziaływanie na rynek, aby stał się on względnie trwałym i wydajnym źródłem dochodu przedsiębiorstwa. Podstawą opracowania skutecznych działań marketingowych jest zrozumienie postaw i zachowań nabywców. Łatwiej jest wówczas prawidłowo zinterpretować racjonalne i irracjonalne reakcje konsumentów. Pojęcie dialogu z klientami i rzetelne prowadzenie monitoringu z otoczeniem jest warunkiem koniecznym, aby naprawdę poznać swoich rzeczywistych i potencjalnych klientów.

Chcesz zrozumieć swoich klientów, ich postawy i preferencje oraz pozyskać nowych nabywców?

Chcesz efektywnie konkurować na rynku i skutecznie reagować na zmiany rynkowe?

Chcesz, aby Twoja firma była innowacyjna i wyróżniała się na rynku?

Potrzebujesz kompetencji w zakresie planowania strategicznego, skutecznego doboru narzędzi marketingowych?

Marketing nie jest zbędnym wydatkiem – to inwestycja niezbędna dla rozwoju firmy.

Oferujemy Państwu **cykl szkoleń z zakresu marketingu i badań marketingowych**, które pozwolą na pozyskanie wiedzy i umiejętności tworzenia strategii marketingowej oraz doboru nowoczesnych i skutecznych instrumentów marketingowych a także rozpoznawania i obserwacji aktualnych mega trendów związanych z pogłębiającym się indywidualizmem konsumentów i umiejętnością interpretacji skrajnych niekiedy ich postaw.



TRENER

Violetta Rutkowska

Badacz rynku, doradca, trener
Ekspert marketingu usług i badań
marketingowych.



Związana z branżą badań rynku i doradztwa marketingowego od 1997r. Od początku kariery zawodowej zajmowała się kreowaniem i wprowadzaniem na rynek nowatorskich rozwiązań badawczych w sektorze B2B, prowadzeniem działań marketingowych i sprzedażowych oraz doradztwem marketingowym dla małych i średnich przedsiębiorstw. Od 2010r. prowadzi własną firmę badawczą pod nazwą Synergia Badania Analizy Doradztwo.

Absolwentka marketingu i zarządzania na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu oraz Babson College Massachusetts programu z zakresu marketingu i zarządzania strategicznego. Ponadto certyfikowana trenerka szkoły dla trenerów biznesu prowadzonej przez Firmę 2000 i uczestniczka wielu szkoleń z zakresu marketingu, technik sprzedaży i zarządzania.

Z sukcesem realizuje projekty badawcze dla klientów biznesowych oraz instytucji publicznych i społecznych. Bierze aktywny udział w wielu projektach unijnych występując jako ekspert z zakresu metodologii badawczej oraz realizując badania społeczne.

Prowadzi również doradztwo marketingowe dla osób planujących założyć własną działalność gospodarczą oraz naukowców planujących otworzyć działalność spin off/spin out. Opracowuje i prowadzi w całej Polsce szkolenia z zakresu marketingu i badań marketingowych wg. własnych autorskich programów szkoleniowych.

Jest członkiem wielu organizacji i stowarzyszeń. Występuje na licznych konferencjach biznesowych w charakterze prelegenta lub osoby prowadzącej.

ZAPRASZAM NA SZKOLENIA

Violetta Rutkowska - trener



SZKOLENIA – BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW I ZARZĄDZANIE SATYSFAKCJĄ KLIENTA W PRZEDSIĘBIORSTWIE

Jak skutecznie badać zadowolenie klientów, jak zaplanować i wdrożyć system zarządzania satysfakcją klienta?

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy oraz umiejętności w zakresie: procesu kształtowania satysfakcji klientów, metod i technik pomiaru satysfakcji klientów, konstruowania narzędzi badawczych, metod analizy wyników i wyciągania wniosków, budowania lojalności klientów, tworzenia kultury organizacyjnej zorientowanej na zadowolenie klientów, wdrażania systemu zarządzania satysfakcją klientów.

Szkolenie skierowane jest do specjalistów marketingu i specjalistów ds. jakości w firmach i instytucjach posiadających system ISO 9001 oraz pozostałych firm, które zainteresowane są wdrożeniem systemu zarządzania satysfakcją klientów.

Korzyści dla uczestników szkolenia

Szkolenie pozwoli na podniesienie kompetencji specjalistów przedsiębiorstw, poprzez pozyskanie wiedzy i umiejętności w zakresie:

- zrozumienia istoty i modeli satysfakcji klientów
- wykonania badań satysfakcji klientów i doboru odpowiednich i skutecznych metod i technik pomiaru
- tworzenia kwestionariuszy, ankiet i innych narzędzi badawczych
- opracowania wyników badania satysfakcji w postaci tabelarycznej, graficznej i analitycznej, opracowania raportu z badania satysfakcji klientów oraz wniosków i rekomendacji w zakresie udoskonalenia oferty firmy i polepszenia jakości obsługi
- opracowania i wdrożenia modelu zarządzania satysfakcją klientów w firmie.

Forma zaliczenia szkolenia

Proponujemy do wyboru następujące formy zaliczenia szkolenia:

- test wiedzy – pre-test realizowany przed rozpoczęciem szkolenia, post-test realizowany po zakończeniu szkolenia dla weryfikacji stopnia opanowania wiedzy przekazanej na szkoleniu
- testy kompetencji w zakresie satysfakcji klientów do rozwiązania podczas szkolenia
- ćwiczenia do wykonania podczas szkolenia

SZKOLENIA – BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW I ZARZĄDZANIE SATYSFAKCJĄ KLIENTA W PRZEDSIĘBIORSTWIE

Jak skutecznie badać zadowolenie klientów, jak zaplanować i wdrożyć system zarządzania satysfakcją klienta?

Po szkoleniu uczestnik będzie potrafił:

- opracować model powstawania satysfakcji swoich klientów
- opracować piramidę ważności cech, wyodrębnić cechy wpływające na zadowolenie i niezadowolenie klientów
- zaplanować skuteczny, długoterminowy program monitorowania satysfakcji i lojalności klientów
- dobrać skuteczne metody i techniki badania satysfakcji klientów
- opracować kwestionariusze i inne narzędzia badawcze
- dobrać próbę badawczą
- dokonać analizy wyników pomiaru i opracować raporty oraz prezentacje wyników badania
- opracować mapę doskonalenia obszarów, wyciągać wnioski dla poprawy i udoskonalenia oferty firmy i poziomu obsługi klientów oraz dla działań marketingowych firmy
- opracować skuteczny plan funkcjonowania systemu zarządzania satysfakcją klientów.

Po szkoleniu uczestnik będzie znał:

- istotę i modele satysfakcji klientów
- metody i techniki pomiaru satysfakcji klientów
- metody i etapy konstrukcji narzędzi badawczych
- błędy popełniane w procesie badawczym i metody ich unikania
- metody i etapy tworzenia analizy wyników badania i raportów
- etapy i cykle wprowadzania planu funkcjonowania systemu zarządzania satysfakcją klientów.

Szkolenie zakończone jest uzyskaniem certyfikatu potwierdzającego udział w szkoleniu.

SZKOLENIA – BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW I ZARZĄDZANIE SATYSFAKCJĄ KLIENTA W PRZEDSIĘBIORSTWIE

Jak skutecznie badać zadowolenie klientów, jak zaplanować i wdrożyć system zarządzania satysfakcją klienta?

<p>I moduł - ISTOTA I MODELE SATYSFAKCJI KLIENTÓW - model oczekiwanej niezgodności, model jakości usług i model luk - model Kano, model PROSAT - model globalnej satysfakcji klientów, modele lojalności klientów</p>	<p>V moduł - ANALIZA WYNIKÓW POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW - metody analizy wyników, Excel, SPSS - etapy opracowania analizy wyników badania - wskaźniki satysfakcji i lojalności klientów - opracowanie raportu i prezentacji wyników pomiaru</p>
<p>II moduł - PIRAMIDA CECH WPŁYWAJĄCYCH NA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW - metody i etapy tworzenia zestawu cech wpływających na satysfakcję klientów - wykorzystanie badań jakościowych i technik projekcyjnych do budowania piramidy wartości cech</p>	<p>VI moduł - BUDOWA MAPY DOSKONALENIA OBSZARÓW I ANALIZA LUK - macierz zadowolenia - etapy budowy mapy doskonalenia obszarów - analiza luk w procesie jakości usług/produktów - formułowanie wytycznych do zmian w zakresie jakości</p>
<p>III moduł - METODY POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW - wymogi normy ISO 9001 względem pomiaru satysfakcji klientów - funkcje i metody badania satysfakcji klientów - badania ilościowe i jakościowe - metody bezpośrednie i pośrednie - błędy pomiaru satysfakcji klientów</p>	<p>VII moduł - SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PRZEDSIĘBIORSTWIE - etapy i proces budowy programu zarządzania jakością w firmie - odpowiedzialność wszystkich działów firmy za satysfakcję klienta - integracja działań - stosowane strategie orientacji na klienta</p>
<p>IV moduł - BUDOWA NARZĘDZI BADAWCZYCH - etapy i modele konstrukcji narzędzi badawczych - rodzaje pytań i ich wpływ na jakość i wiarygodność wyników</p>	<p>VIII moduł - WDROŻENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA I KONTROLA EFEKTÓW - skuteczne wdrożenie programu działania, odpowiedzialność za efekty - pomiar i analiza efektywności prowadzonych działań - reagowanie na zmiany otoczenia i dostosowanie działania do zmian zachodzących w świadomości odbiorców - podsumowanie, zakończenie szkolenia</p>

BUSINESS COACHING

indywidualne konsultacje w ramach tematyki szkolenia odbywane drogą e-mailową lub telefoniczną