

## ZADOVOLJSTVO STRANK

# Ali presegate PRIČAKOVANJA VAŠIH STRANK?

# 90 %

vaših strank se ne bo pritožilo, čeprav storitev, ki jim jo zagotovite, ne bo izpolnila njihovih pričakovanj. Preprosto se bodo odločile za drugega ponudnika!  
Koliko vaše podjetje izgubi z vsako svojo stranko, ki se odloči kupovati drugje?



# 65 %

strank, ki ste jih izgubili, vas je zapustilo preprosto zato, ker jih niste primerno obravnavali!  
Ali veste, kaj stranke zares sovražijo pri sodelovanju z vami?

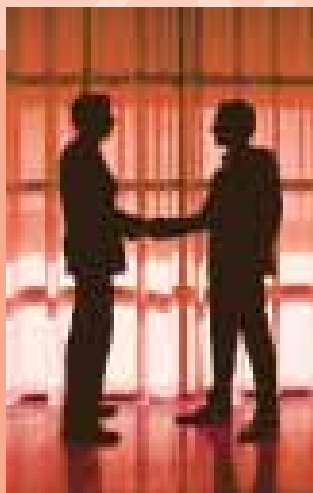


# 30 %

vaših stroškov je namenjenih odpravljanju napak!  
Ste ugotovili, kaj je vaša stranka zares potrebovala?  
Kakšne prednosti bi pridobili, če bi že na začetku »zadeli« njihove želje in potrebe?



# 6-krat 6-krat do 7-krat



Približno tolikokrat več stane, da pridobite novo stranko, kot da obdržite staro.  
Želite obdržati svoje sedanje stranke in pridobiti nove?

# do 7-krat

Naj vam pomagamo pomagati vašim kupcem.

# ZADOVOLJSTVO STRANK

# Zagotavljamo merljivo rast prihodkov IN ZNIŽANJE STROŠKOV!

**Č**e menite, da je zadovoljstvo strank mogoče izmeriti na podlagi števila reklamacij, vrnjenih izdelkov, dobavnega časa, števila napačno dostavljenih izdelkov in podobnih dejavnikov, imate težave.

**P**ri merjenju zadovoljstva strank je treba upoštevati njihov skupni pogled na vaše celotno podjetje, ta pa temelji na vsaki interakciji med stranko in vašim podjetjem.

**Č**e se tega zavedate in ta odnos izboljšate, boste znižali stroške in izboljšali prihodke.

**Ne čakajte, da se vam zmanjša obseg posla,  
še preden spoznate, da imate težavo!**

Če vas zanimajo rešitve za to težavo in kako vam lahko MSC Adriatics pomaga, nas pokličite na telefonsko številko 01/541 1958 za informativni pogovor.

Cena anketiranja o zadovoljstvu strank je od 750 EUR za 100 vzorcev naprej.  
Za več informacij lahko obiščete tudi našo spletno stran [www.mscaadriatics.info](http://www.mscaadriatics.info).

Anketa o zadovoljstvu strank je skladna z zahtevami standarda ISO 9001:2000.

**Pokličite nas na telefon 01/541 19 58 ali obiščite stran [www.mscaadriatics.info](http://www.mscaadriatics.info).**