

Kérdezze meg! – Piac-, közvélemény kutatás

A vállalkozások számára a telefon a leggyakrabban használt kommunikációs eszköz.

Bármely tevékenységet is folytat egy vállalkozás, szüksége van a folyamatos visszajelzésekre, véleményekre. A legegyszerűbb módja az információszerzésnek, ha kérdezzük.

Egy üzleti közösség több ezer Partnerétől információkat gyűjtött és egyben közölt is Velük.

A kérdések – szám szerint hat – több válaszadási lehetőséget kínáltak.

Köszönjük Ügyfelünk bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Téma

Egy magyar, vállalkozások számára gazdasági tevékenységet segítő szolgáltatást nyújtó vállalkozás volt az Ügyfél.

A hívások adatait pontosan rögzíti tonemedia és azt tételesen átadta Ügyfélnek.

Több cél elérése volt a feladat:

- adatszűrés
- üzletfelek felmérése, monitoring
- Ügyfél szolgáltatásairól információközlés
- Partnerek felmérése

A feladat komplexitása, jól kidolgozott megoldással valósult meg.

Rendelkezésre álló eszközök

Ügyfél a saját Partner listájából kigyűjtött körzet és telefonszámokat jutatta el hozzánk. A diszkréció és a bizalom jó eredményeket hozott.

Több mint 4.000 vállalkozás vezetékes számát kapta meg a tonemedia.

A technológia hiba nélkül végezte el a feladatot.

A hangüzenet hossza 170 másodperc volt, melyet az Ügyfél egyik hölgymunkatársa rögzítette. Így a Partnerek egy más ismerős hangot hallottak.

A végrehajtás teljes nettó költsége 100.000 Ft alatt volt.

A kampány során **kijelzett hívószámot** Ügyfél biztosította, készítette fel a kampányra. Így a visszahívásokat saját call centerük kezelte.

Időzítés.

Az adatbázis, a cél és a feladat jellege miatt hétköznap 09:00 és 16:00 között bonyolították rendszereink a hívásokat.

A vezetékes számok helyhez kötött munkavégzőket érnek el.

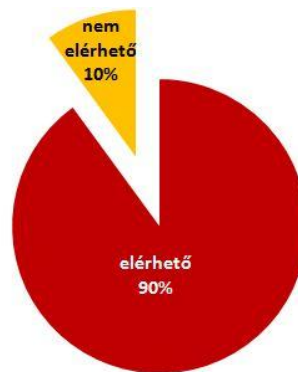
Az Ügyfél 3 hívási próbálkozást kért. A próbálkozások között min. 2 óra szünet telt el.

Az üzenet hossza és jellege is igényelte a munkaidő alatti hívások elvégzését, valamint az ebédidőben történő szüneteltetést.

Eredmények - adatszűrés

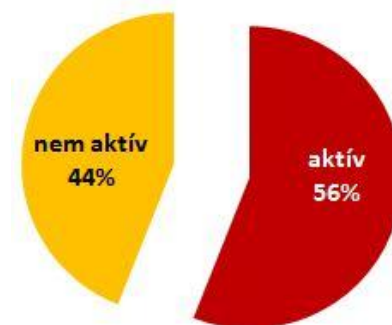
Az adatszűrés eredménye, hogy Ügyfél telefonlistájának 90% a sikeres próbálkozás volt, elérhető volt a számhoz tartozó vállalkozás.

100 telefonszám felhívása – személyesen – közel 2 munkanap, egy embernek.



Eredmények – üzletfelek felmérése, monitoring

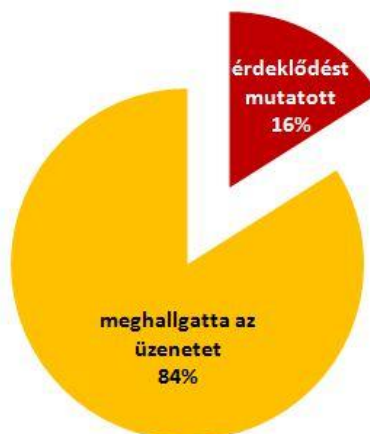
A felhívott üzleti Partnerek 56 százaléka volt aktív résztvevője a hívásnak – meghallgatta, gombnyomással válaszolt.



Eredmények – Ügyfél szolgáltatásairól adatközlés

Az Ügyfél célja az volt, hogy értékesítési technikákat mutasson be partnereinek és azok eljuttatásának részleteiről kért nyomógombos választ. A hívottak közel 16 % a mutatott érdeklődést a kínált szolgáltatásokra.

Három percig és hat kérdés erejéig sikerült majdnem minden hatodik Partner közreműködését megnyerni.



Eredmények – Partnerek felmérése

A Partnerek felmérése, cégük szándékai, állapota és jövőbeni tervei felé irányult. A megkérdezettek 10% volta aktív és konstruktív is egyben. Adott válaszokat és vett részt a felmérésben véleményével.

Összegzés:

A kampány sikerei, eredményei:

- A napközben átadott hívási listát Ügyfél a következő munkanapon kézhez kapta, nem volt várakozási idő az értékelésre.
- A kampány teljes költsége nettó 100.000 Ft alatt volt, így igen alacsony költséggel segítette a tonemedia az Ügyfél munkáját.
- Siker, hogy az Ügyfél nevét, szolgáltatásait, az összes Partner hallotta, nyomatékosított. A feltett kérdésekre adott válaszok sikeresen segítették Ügyfél fejlesztéseit, gazdasági eredményeinek növelését.
- Eredmény, hogy Ügyfél **a kérdések és a felmérés során, konkrét üzleti ajánlatok birtokába is jutott.**

Budapest, 2012

A „tonemedia” és a www.tonemedia.hu a Media Exchange Kft. tulajdona.