

Få insikt i vad som gör din kund nöjd

Nöjda kunder lägger grunden till en hållbar och lönsam verksamhet. Genom att använda en riktig mätmetod fås ett verktyg för att styra verksamheten mot nöjdare kunder. När en hel bransch väljer att gemensamt mäta kundnöjdhet får det enskilda företaget dessutom möjlighet till benchmarking. Jämförbarheten är dessutom till nytta för småhusköparna och bidrar till att ge branschen en högre trovärdhet.



Prognoscentrets Nöjd-kund-undersökningar

Prognoscentret har en gedigen erfarenhet av att mäta nöjdhet och har under många år satsat stora resurser på att utveckla den metodiska kompetensen för att genomföra högkvalitativa kundundersökningar.

Idag mäter vi NKI för i stort sett samtliga bostadsutvecklare inom den privata sektorn men också för ett antal småhusleverantörer. Mätningen bland småhusleverantörer omfattar såväl projektbyggda som styckebyggda småhus.

Med Prognoscentrets branschmätning får ditt företag:

- En kartläggning över hur nöjda kunderna är, (totalt samt uppdelat på regioner/kontor)
- En värdering av kvaliteten i er verksamhet (totalt samt uppdelat på regioner/kontor)
- Kunskap om vad som påverkar kundnöjdheten
- Inblick i företagets prestation i förhållande till sina konkurrenter
- Möjlighet att bedriva ett effektivt kundorienterat förbättringsarbete – resurserna kan satsas på "rätt häst".

Undersökningens genomförande

Säkerställd kvalitet

Vi använder oss av en internationell och väletablerad undersökningsmetod (jämförbar med t.ex. Svensk kvalitetsindex) och varje företag kan därigenom jämföra sitt resultat mot andra branscher och företag.

Relevant och metodmässigt riktigt frågeformulär

Prognoscentret har utarbetat ett relevant och metodiskt riktigt frågeformulär. Utifrån vår erfarenhet vet vi att formuläret mäter kundnöjdhet i hög grad men det finns också möjlighet att lägga till specifika önskemål/frågeställningar.

Webbenkäter

För att kunna erbjuda en undersökningsmetod som håller god kvalitet men som också är resurs- och kostnadseffektiv använder vi webbenkäter.

Fasta utskicksrutiner

Det är att rekommendera att mäta nöjdhet i nära anslutning till inflyttning då kunden har köpprocessen i färskt minne. Av den anledningen har Prognoscentret en rutin där alla kunder får undersökningen senast två månader efter inflyttning. Prognoscentret hanterar hela undersökningsförfarandet.

Resultat av undersökningen

Löpande resultatredovisning i din webbaserade resultatportal

Resultaten redovisas löpande i ett webbaserat verktyg vilket gör att ni enkelt kan följa hur ert resultat utvecklas. Verktöget är också anpassat för att ni ska kunna bryta ner ert resultat, göra egna analyser, ta ut anpassad information och presentera resultatet internt.



- **Svaren visas i realtid, du bara loggar in!**

Drivkrafter för kundnöjdhet – sambandsanalyser för effektiv förbättring

Nästa steg är en genomgripande statistisk sambandsanalys som ger företaget insikt i vilka områden som bör förbättras för att nå högre kundnöjdhet. I första hand är det faktorer som har stor påverkan på nöjdheten samt relativt sett lägre betyg som ska förbättras d.v.s. de delar av er verksamhet som placerar sig i nedre högra kvadranten i en prioriteringsmatris.

- **Ni kan vara säkra på att ni optimerar ert förbättringsarbete!**



* Branschens drivkraftsanalys inkluderas i det årliga priset. Företagsspecifika analyser kräver över 100 svar och kan avropas till ett fast pris.

Benchmarking – NKI-seminarium

En viktig del i branschmätning är möjligheten att jämföra sig mot sina konkurrenter. Prognoscentret kommer här att erbjuda följande:

- I den webbaserade resultatmodulen kommer allt resultat att jämföras med motsvarande branschvärde.
- Vi tillhandahåller diagram där varje företags värde på en fråga motsvaras av en "anonym" prick. Det egna värdet är känt och därmed också placeringen i branschen.
- Årligt NKI-seminarium där vi belönar de aktörer som har årets högsta kundnöjdhet.

Ett årligt pris

Tack vare att detta är en branschundersökning är det möjligt att hålla ner prisnivåerna. För medlemmar i TMF kommer kostnaden för att vara med i undersökningen ligga mellan 30 000 kr/år för de minsta aktörerna till 50 000 kr/år för de största. Exakt vilket pris som är aktuellt för ditt företag beror på hur stor produktion ni har per år. Detta pris kommer endast att ändras med en indexuppräkning i takt med den allmänna prisuppgången.

I priset ingår allt ditt företag behöver för att kunna göra djupgående analyser av kundnöjdhet:

- Löpande utskickshantering (webb) max 10 ggr/år
- NKI-utbildning för en person en dag (i Stockholm)
- Webbaserad resultatportal + support
- Drivkraftsmodell baserad på branschen

Möjlighet att avropa:

De större aktörer som samlar in tillräckligt med svar (fler än 100) för att göra en företagsunik drivkraftsanalys kommer att kunna avropa en sådan för 40.000 kr. Denna typ av analys bör göras varje eller kanske vartannat år beroende på hur mycket som förändrats i verksamheten. I priset inkluderas förutom analys och tolkning av drivkraftsmodellen, kvalitetssäkring av data, en skriftlig rapport och en muntlig presentation.

Samtliga priser är exklusive moms.

Kort om Prognoscentret AB

Prognoscentret AB bildar tillsammans med Prognoscenteret AS Skandinavien ledande företag inom marknadsanalyser av bygg- och fastighetsbranschen. Vårt mål är att stärka våra kunders marknadsposition genom att tillgodose deras behov av högkvalitativa analyser. Det rör sig dels om marknadsövervakning i form av mätningar och bedömningar av marknadens storlek, utveckling och struktur, dels om undersökningar relaterade till ökad marknadsinsikt såsom målgruppsdefinitioner och preferens- och attitydmätningar (t.ex. i form av nöjdhetsundersökningar).