



CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Want to know the Voice of Customers,
EOLEmbrain can help...

顧客滿意是品牌持續成長之鑰

www.EOlembrian.com

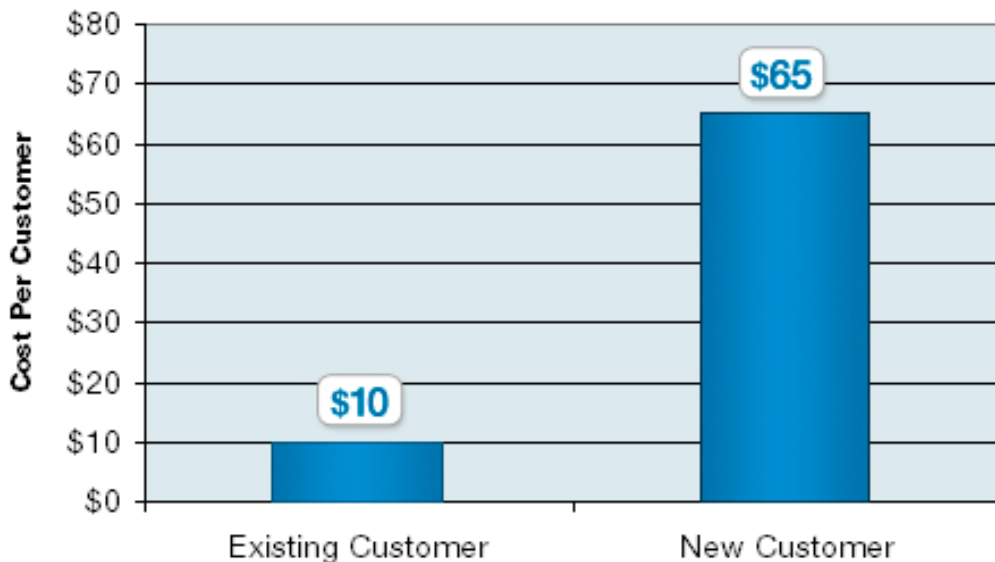
Faster · Easier · More Efficient

品牌管理者該留意.....

- 比起去年，顧客更常購買您管理的品牌/商品？或更少？
- 您知道顧客對您管理的品牌/商品有多喜歡/滿意？又有多少人
不滿意/不喜歡？
- 比起競爭者，顧客比較喜歡/滿意您管理的品牌/商品/服務？原
因又何在？

品牌管理者不能輕忽....

- 了解及掌握顧客對您管理品牌的偏好/滿意狀況是不可輕忽的，
而定期評量及觀察更是越來越重要，不只是品牌獲利成長之鑰，
更是價值提昇之要。



爭取一個新顧客所需成本為留住現有顧客七倍之多，而5%留客率能提昇公司25%~95%的獲利(Source: Bain & Company study in Harvard Business Review)

珍視顧客意見必得回報

www.EOLEmbrain.com

Faster · Easier · More Efficient

顧客特別留意在網路流散的消息.....

- 上網瀏覽網友對品牌/商品的意見已成為消費者購物習慣。
- 購物決策更深受網友的意見影響，特別是負面訊息。
- 越來越多消費者樂於透過多種方式上網留下對品牌/商品的任何購物或使用經驗，甚至願意推薦。

顧客需要有管道發表對品牌的看法....

- 提供顧客機會及平台能發表他們對品牌的意見更形重要，不只購物經驗，更需納入商品/服務使用後評價。

了解顧客，贏回顧客的心和錢....

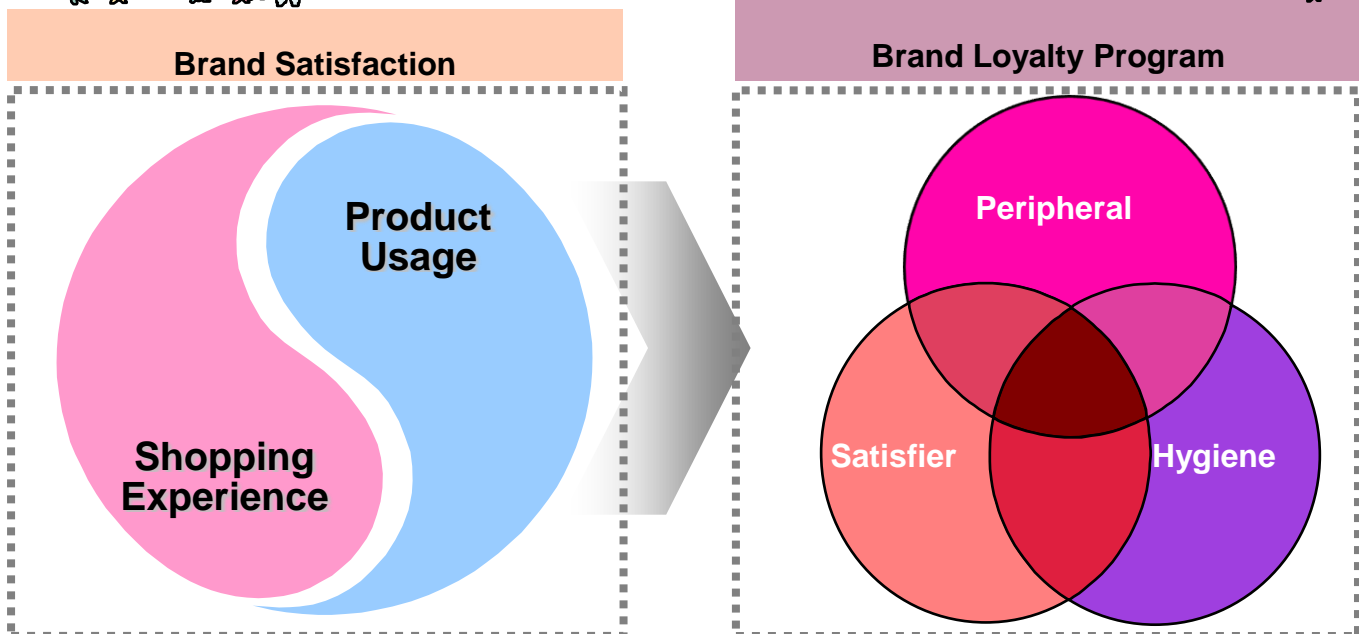
- 了解顧客在購物及商品使用上意見及不滿，當更能規劃更具效益的顧客忠誠方案



Customers



Loyal



Customer Satisfaction & Loyalty Tracking

價格優惠、效率最快、可信有效的顧客滿意度調查服務

- 執行顧客滿意度調查可以更有效率且不需花上大錢。
- 東方快線建置卓越的網路調查平台，能在24小時內即完成網路調查建置/設計/程式化，並開始進行調查。
- 透過強大的郵件發送系統，更能讓您在1日之內即可獲得為數可觀的顧客最即時消費購物、服務/商品使用之意見/評價。
- 面對競爭激烈的市場環境，定期且長期追蹤顧客滿意度越形重要，而將顧客滿意度結果量化運算後所獲得的指數，不只有助公司組織作業流程標準建置(如: ISO9000)，更能有效評價行銷成效，以及針對不同部門小組或個人進行績效評量。
- 一旦完成網路問卷建置，顧客意見即可於最短時間內傳給相關人員，並讓您迅速地解決顧客不滿情緒，並提高回購率(retention)或忠誠度(loyalty)。



Customer Satisfaction & Loyalty Tracking



進行顧客滿意度調查時機....

- **業務專案式(Transactional Survey):** 針對使用特定商品/服務的顧客進行調查，可於交易當時或稍後一些時日進行調查，如：商場購物滿意度、餐廳/飯店滿意度、汽車銷售服務、商品使用滿意度調查...等。
- **關係維持式(Relationship Survey):** 針對所屬所有顧客名單進行意見蒐集，通常是以一季、半年或年度方式來進行，主要是了解顧客對品牌整體性的概括或印象的了解，如品牌形象滿意度、服務人員滿意度或消費購物行為調查...等。

誰需要進行顧客滿意度調查...

- 任何期望提昇商品價值、顧客忠誠度的公司企業
- 擁有龐大數量的顧客，且經常推出行銷活動的公司企業
- 期望提高服務品質，減少服務失當、顧客抱怨的公司企業
- 期望減低執行營運成本，創造最佳獲利的公司企業
- 期望激勵或強化員工績效的公司企業

EOLembrain東方快線...

- 只要您擁有客戶的email資料，東方快線不只能提供顧客滿意度調查技術支援，更能依公司組織不同需求，提供適時適切的調查建議，且價格優惠、迅速提供精準可信有用的調查數據，供公司組織優化顧客關係經營策略。

Customer Satisfaction & Loyalty Tracking



機動、靈活的顧客滿意度(CSI)調查服務:

- 全程顯示客戶品牌名，以取信於顧客。
- 客製化的問卷設計、編碼、程式化，以及資料蒐集。
- 顧客滿意度調查代管(Hosting)。
- 依需求在東方快線端建置UNIQUE URL，且容填答一次。
- 安全、多元性問題設計，獲得更多元有價值的數據資料。
- 顧客滿意度調查電子郵件邀請信代發(若有email資料)。
- 可依需求協助印製紙本問卷，結合非網路使用人口意見。

Survey Dashboard

- 調查內容/訊息說明
- 即時查詢調查進度
- 調查連結管控(如ID/密碼設計)

CSI Measurement Reports

- 顧客滿意度指數長期追蹤
- 比較不同地區/族群的客滿度指數差異

Ranking Reports

- 比較不同期間的客滿度數據
- 定期性比較及挖掘需改進項目

Diagnostic Reports

- 比較不同族群/地區/分店顧客的滿意狀況
- 掌握各地區通路服務或商品狀況

Risk Reports

- 迅速判別顧客不滿意之處, 以利業者即時因應
- 挖掘最為顧客不滿意的部門/個人/品牌別, 以力求改進

Verbatim Insights

- 提供顧客者“最真實意見”陳述
- 真實呈現消費者最深刻詳細的意見

Customer Sample Management

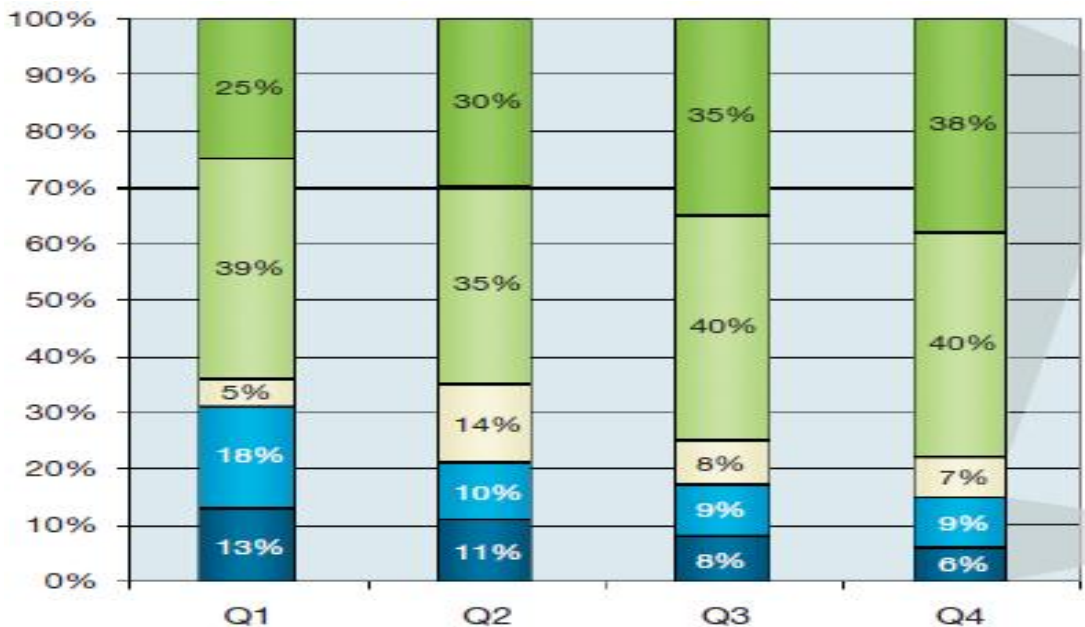
- 妥善管理顧客意見
- 與公司其他資料整合(如:銷售數量/行銷費用...)
- email marketing管理
- 行銷活動成效評量

Customer Satisfaction/Loyalty Measurement Consultancy

- 提供完整性的CSI調查規劃及設計
- 客製專案式的CSI調查資料分析/報告撰寫及簡報

顧客滿意度指標建立(範例)

- 除定期觀察顧客對品牌的滿意或不滿意人數佔比變動，更需挖掘對品牌不滿意的族群及其原因。
- 另一方面，更可建立品牌專屬的顧客滿意度指標，不只方便品牌管理者瞭解品牌全貌，並掌握潛在危機或優先需改進的地方。



	2010 Q1		2010 Q2		2010 Q3		2010 Q4	
Y=整體客滿度 (%=TOP 2)	64%		74%		75%		81%	
	滿意度 (Xi)	效益權 數(Ai)	滿意度 (Xi)	效益權 數(Ai)	滿意度 (Xi)	效益權 數(Ai)	滿意度 (Xi)	效益權 數(Ai)
產品品質	74%	15%	80%	16%	81%	15%	78%	7%
運送服務	72%	11%	76%	4%	78%	11%	75%	11%
產品包裝	68%	18%	72%	28%	70%	18%	75%	3%
退貨服務	71%	20%	81%	20%	70%	20%	81%	48%
客服中心	64%	36%	69%	32%	65%	36%	88%	31%
CSI(客滿度指標)	68		74		74		87	

	調查委託之業者端	調查參與之顧客端
執行力	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 即時線上監控專案進度,隨時掌握專案進行狀況。 ☺ 資料報表產出快速。 	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 於最短時間內獲得最多顧客意見。 ☺ 即時紀錄上網填答狀況。
隱密性	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 可獲得有趣、豐富的、創意的顧客消費意見/回應(開放題)。 	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 消費者填答更加自在及放心,特別是對敏感議題時讓人回應時較不會產生尷尬的狀況。
預算管控	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 在有限預算內獲得效益最佳的調查結果。 	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 參加調查者均可獲得有價金額/或回饋,做為下次消費優惠。 ☺ 所獲金額可兌換贈品或消費折抵。
靈活性	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 執行時間迅速。 ☺ 適合進行不同階段的調查(如產品試用、廣告前、後測試調查)。 	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 可選擇顧客合適的或方便時間填答網路問卷 ☺ 可運用程式設計,可進行複雜性的題組(如:排列/排序/聯合分析)。
資料品質	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 測試物品準備上更加簡便省時。 ☺ 嚴謹的調查機制(如邏輯設定..),提高資料數據可信度。 	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 以多媒體技術,運用影像播放軟體,播放測試商品,讓顧客更能實際感受商品。 ☺ 讓顧客更清楚明白商品,減少因對受測物不明而產生回應誤差。 ☺ 透過電腦程式設計進行邏輯檢核,確保答案真實性。
族群廣泛	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 涵蓋地域廣及,包括跨國性調查。 ☺ 可納入更多元不同族群的意見。 ☺ 在有限預算內讓樣本數提高到最大,減少抽樣誤差。 	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 顧客可於任何地方上網參與調查/研究。 ☺ 能吸引更廣泛且多元族群參與。

全球跨國性研究調查專案

- EOLembrain與國際間主要調查公司保持密切聯繫，更能提供國際性的網路調查服務。

快速的調查建置

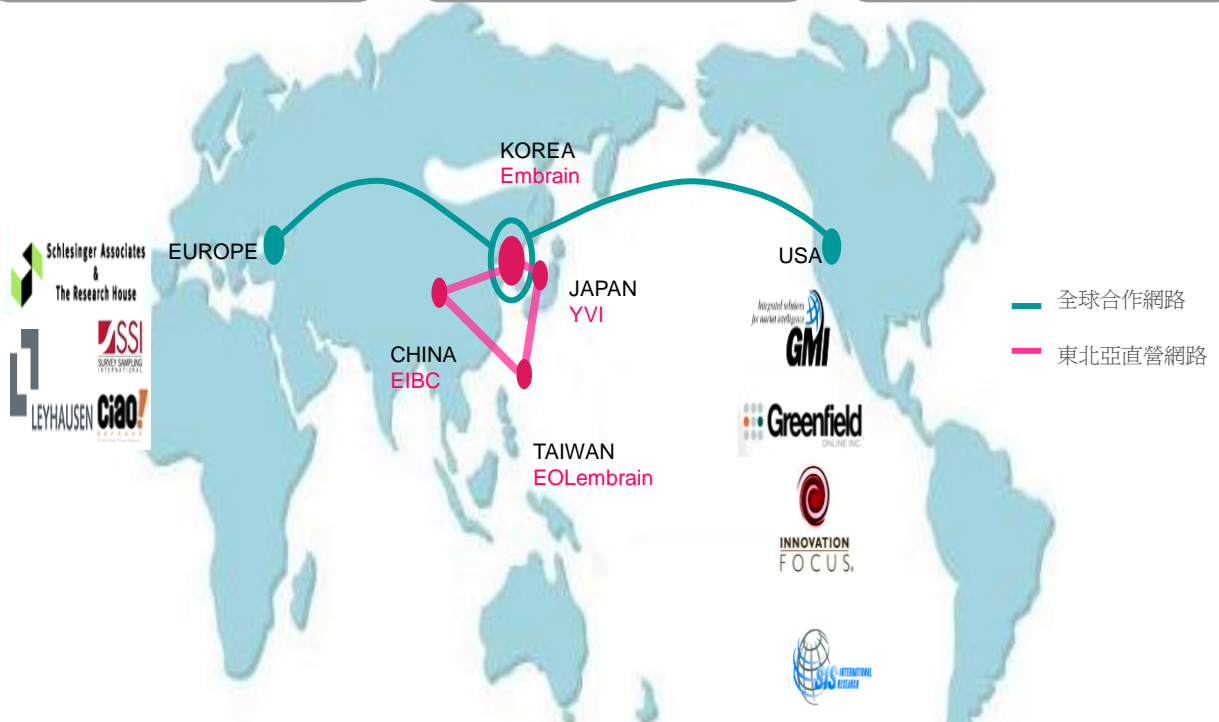
在24小時營運的聯盟組織所提供的服務下，可以快速執行全球性調查。

東北亞網路架構

與中國、韓國和日本共同建構的ASIA Panel聯盟，提供執行東北亞地區調查研究。

全球同步執行

另與歐、美洲國際調查公司合作，提供執行多樣化的全球性調查服務。



Region	Partner
中國	EIBC, SSI
日本	YVI, AIP, SMIS, GMO, Cross-Marketing
韓國	Embrain
印度	Cross-Tab
香港/新加坡	GMI
馬來西亞	Pulse
泰國	CSN & Associates, Sundae, Video Research

Region	Partner
北美	GMI, SSI, Ciao/Greenfield, Research Now, Lightspeed
南美	GMI, SSI, Ciao/Greenfield
歐洲	GMI, Ciao/Greenfield, SSI, Research Now, e-Rewards, Lightspeed
蘇聯	GMI, Ciao/Greenfield, OMI



START NOW to HEAR THE VOICE of YOUR CUSTOMERS...

Call for more information

Jim Elusui (Vice President)
T. +886-2-2707-6200 #606
jim@eolembrain.com

Want to improve the Customer Relationship,
EOLEmbrain can help...