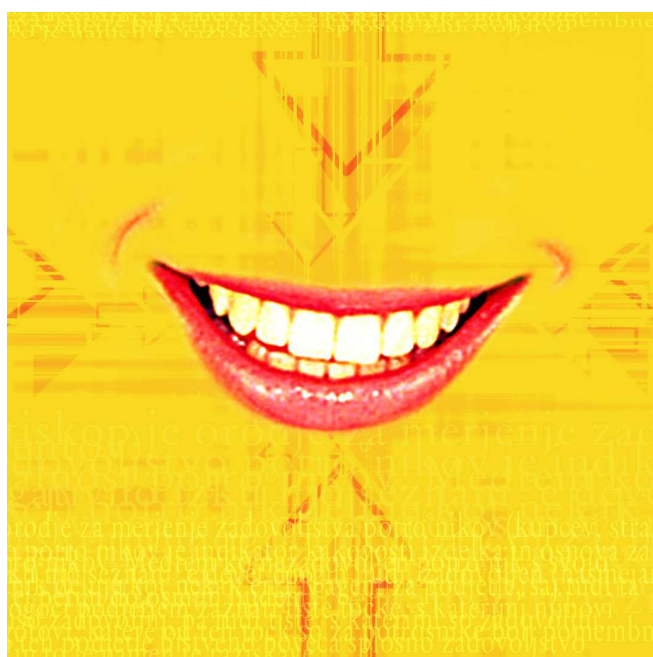


S
A
T
I
S
K
O
P



**SPEM Komunikacijska skupina,
Gregorčičeva 39, 2000 Maribor, Slovenia
+386 2 228 44 30**

Zašto je potrebno mjeriti zadovoljstvo potrošača?

Mnoge organizacije kažu da su njihovi potrošači zadovoljni, jer se rijetki žale. Nažalost, ne znaju da su pritužbe loš pokazatelj zadovoljstva potrošača. O tome govore slijedeći podaci:

**samo 4 % nezadovoljnih
potrošača se žali**

**samo 4 % pritužbi dolazi do onih
koji odlučuju**

**prosječan nezadovoljan potrošač
o svom negativnom iskustvu
obavijesti DEVET osoba**

**prosječno zadovoljan potrošač
o svom pozitivnom iskustvu
obavijesti PET do OSAM osoba**

**jeftinije je 5 do 7 puta
zadovoljiti dosadašnjega potrošača
nego pridobiti novoga**

**Želite li saznati, koliko su stvarno zadovoljni vaši
potrošači?**

Pomoć i stručnu potporu može vam pružiti tvrtka SPEM Komunikacijska skupina, koja je na temelju iskustava razvila alate za mjerenje zadovoljstva potrošača (kupaca, klijenata) pod imenom SATISKOP.

J
E
S
U

L
I

Z
A
D
O
V
O
L
J
N
I
?

S A T I S K O P



Satiskop

je izvanredno prilagodljiv i stručno pripremljen alat, koji omogućava jasan i jednostavan uvid u elemente zadovoljstva potrošača. On istovremeno omogućava vrlo sistematizirano klasificiranje tih elemenata obzirom na očekivanja potrošača.

Rezultati Satiskopa nude naručitelju vrlo detaljne upute o tome kako na optimalan i financijski prihvatljiv način povećati zadovoljstvo potrošača.

Satiskop

je sastavljen od četiri dijela:

utvrđivanje očekivanja potrošača

**mjerenje zadovoljstva potrošača
različitim elementima**

**mjerenje imidža poduzeća, robne marke, proizvoda
ili djelatnosti**

utvrđivanje lojalnosti potrošača

...

K
L
J
U
Č

D
O

Z
A
D
O
V
O
L
J
S
T
V
A

S A T I S K O P



Satiskop

je jedinstveni alat SPEM Komunikacijske skupine za
mjerjenje zadovoljstva potrošača.

Udružuje dugoročna iskustva s područja istraživanja i
znanja s područja marketinškog istraživanja.

Naziv se sastoji od slijedećih elemenata:

satis

latinski zadovoljan, zadovoljstvo

to scope

pregledati, pretražiti, dobiti uvid u osnove.

Temelj **Satiskopa** čini istraživanje koje omogućava:

utvrđivanje zadovoljstva potrošača,
organizaciji da se sa svojim proizvodima ili uslugama
više približi očekivanjima i potrebama potrošača,
poboljšanje kvalitete proizvoda ili usluga na optimalan
način obzirom na cijenu i predviđanje lojalnosti
potrošača,

...

S
T
O

J
E

S
A
T
I
S
K
O
P
?

S A T I S K O P





***Za utvrđivanje kvalitete u tvrtki SPEM
Komunikacijska skupina nudimo vam
programe podrške s našim stručnjacima te
pristup međunarodnim iskustvima i
znanjima.***

P
R
O
C
E
S

I
S
T
R
A
Ž
I
V
A
N
J
A

SATISKOP



Satiskop

nudi organizaciji uvid u elemente koji utječu na zadovoljstvo potrošača njihovim proizvodima ili uslugama.

Tako se organizacijama omogućava utvrđivanje nedostataka vlastitih proizvoda odnosno usluga kao i vlastitih zabluda o očekivanjima potrošača.

Otkriveni nedostaci služe vam kao prilika za poboljšanje kvalitete proizvoda ili usluga.

Za svaki element kojeg se provedbom **Satiskopa** pokaže kao nedostatan te ga treba poboljšati, SPEM Komunikacijska skupina ima pripremljenu cjelovitu edukaciju u vidu radionica sa stručno osposobljenim voditeljima .

Ostale prednosti **Satiskopa su**: umjerena cijena, široka uporabnost, prilagodljivost potrebama poduzeća, kvantitativno izraženi sadržaj , mjerenje napretka,

...

Percepcija je sve!

Tom Peters

P
R
I
L
I
K
E

Z
A

O
R
G
A
N
I
Z
A
C
I
J
U

S A T I S K O P

