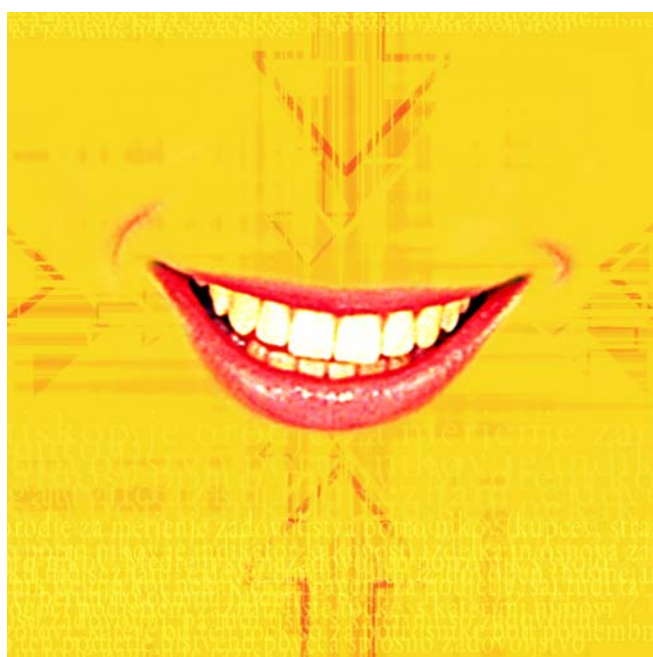


S  
A  
T  
I  
S  
K  
O  
P



**SPEM Komunikacijska skupina,  
Gregorčičeva 39, 2000 Maribor, 02/228 44 30**

## **Zakaj meriti zadovoljstvo potrošnikov?**

Veliko organizacij meni, da so njihovi potrošniki zadovoljni, saj se le redki pritožijo. Ne vedo pa, da so pritožbe slab indikator zadovoljstva potrošnikov. O tem govorijo naslednji podatki:

**samo 4 % nezadovoljnih  
potrošnikov se pritoži**

**samo 4 % pritožb doseže  
tiste, ki odločajo**

**povprečen nezadovoljen potrošnik  
s svojo negativno izkušnjo  
seznanil DEVET ljudi**

**povprečen zadovoljen potrošnik  
s svojo pozitivno izkušnjo  
seznanil PET do OSEM ljudi**

**5 do 7 krat ceneje je  
zadovoljiti dosedanjega potrošnika  
kot pridobiti novega**

**Želite izvedeti, kako so dejansko zadovoljni vaši  
potrošniki?**

Vam v pomoč in strokovno podporo je podjetje SPEM Komunikacijska skupina na podlagi izkušenj razvilo orodje za merjenje zadovoljstva potrošnikov (kupcev, strank, klientov) z imenom SATISKOP.

S

O

Z

A

D

O

V

O

L

J

N

I

?

S A T I S K O P



## **Satiskop**

je izredno prilagodljivo in strokovno zasnovano orodje, ki omogoča jasen in enostaven vpogled v dejavnike zadovoljstva potrošnikov. Hkrati pa omogoča izredno sistematično klasificiranje teh dejavnikov glede na pričakovanja potrošnikov.

Rezultati Satiskopa ponujajo naročniku izredno natančna navodila, kako na cenovno najbolj optimalni način izboljšati zadovoljstvo potrošnikov.

## **Satiskop**

je sestavljen iz štirih delov:

**ugotavljanje pričakovanj potrošnikov**

**merjenje zadovoljstva potrošnikov  
z različnimi dejavniki**

**merjenje imidža podjetja, znamke, izdelka  
ali dejavnosti**

**ugotavljanje lojalnosti potrošnikov**

...

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 edinstveno orodje SPEM Komunikacijske skupine za merjenje zadovoljstva potrošnikov.

Združuje dolgoletne raziskovalne izkušnje in znanja s področja marketinškega raziskovanja.

### Ime izhaja iz ključnih elementov:

#### **satis**

*latinsko zadovoljen, zadovoljstvo*

#### **to scope**

*pregledati, preiskati, dobiti vpogled v temelje.*

Bistvo **Satiskopa** je raziskava, ki omogoča:

ugotoviti zadovoljstvo potrošnikov,  
omogoča organizaciji, da se s svojimi izdelki oz.  
storitvami bolj približa pričakovanjem in potrebam  
potrošnikov, omogoča izboljšati kakovost izdelka oz.  
storitve na cenovno najbolj optimalni način, predvideti  
lojalnost potrošnikov,

...

K  
A  
J  
J  
E  
E

S  
A  
T  
I  
S  
K  
O  
P  
?

S A T I S K O P





***Za zagotovitev kakovosti vam v podjetju  
SPEM Komunikacijska skupina nudimo  
podporne storitve s strokovnjaki ter dostop  
do mednarodnih izkušenj in znanja.***



## **Satiskop**

ponuja organizaciji vpogled v dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo potrošnikov z njihovimi izdelki oz. storitvami.

Tako omogoča organizacijam, da ugotovijo slabosti svojih izdelkov oz. storitev in tudi svoje zmete o pričakovanjih potrošnikov.

Odkrite slabosti služijo kot priložnost za izboljšanje kakovosti izdelkov oz. storitev.

Za vsak dejavnik, ki ga **Satiskop** pokaže kot slabost in bi ga bilo potrebno izboljšati, ima SPEM Komunikacijska skupina pripravljeno celovito izobraževanje z delavnicami in strokovno usposobljenimi voditelji izobraževanja.

Ostale prednosti **Satiskopa**: cenovna dostopnost, široka uporabnost, prilagodljivost za potrebe podjetja, kvantitativno izražene vsebine, merjenje napredka,

...

***Percepcija je vse!***

*Tom Peters*

P  
R  
I  
L  
O  
Ž  
N  
O  
S  
T  
I  
  
Z  
A  
  
O  
R  
G  
A  
N  
I  
Z  
A  
C  
I  
J  
O

S A T I S K O P

