

Kundnöjdhet

NKI, NKA OCH MKI

- NKI - nöjd-kund-index

Ger en bild av kundernas syn på servicetillfälle (lojalitet och nöjdhet)

NKI ger en snabb bild av kundnöjdheten och feedback via e-post/sms för missnöjda kunder så att du får en chans att rädda kvar dem.

Suverän möjlighet att få bra referenskunder. NKI levererar värdet för NPS (Net Promotor Score). Du kan enkelt följa hur lojaliteten och kundnöjdheten utvecklas på din verkstad över tid (se grafen till höger).

- NKA - nöjd-kund-analys

Ger en fördjupad bild av kundens syn på verkstaden

NKA ger utöver NKI ett brett beslutsunderlag för hela din verksamhet så att du kan rätta till brister och öka lönsamheten. Kunderna talar exempelvis om hur de ser på dina öppettider, lånebilar, prissättning och mycket mer.

- MKI - möjlig-NY-kund

Tipsar om kunder som står i begrepp att byta bil

MKI är en lista som visar möjliga fordonsköpare bland dina servicekunder. En NKA-fråga fångar upp vilka servicekunder som är mogna för bilköp. Listan skickas direkt till försäljningen för uppföljning och införsäljning.

Så här funkar det

TRE SMARTA TJÄNSTER

Den enklaste formen av kundnöjdhetstjänsten är NKI som ger en övergripande bild på hur kunden tyckt om servicetillfället – se nedan för exempel på kundkommentar. Därefter kan du antingen bygga på eller för sig självt ha tjänsten NKA som ger en djupare analys kring bland annat hur kundens upplevelse hos din verkstad varit. Tjänsten MKI levererar tips på potentiella fordonsköpare.



Jag fick inget serviceprotokoll och ingen stämpel eller signatur i serviceboken. Fick heller ingen information om att ni slutat med detta. Förra gången låg den uppslagen i bilen...



Jag har servat bilen sen jag köpte den hos er. Flera gånger har det blivit fel prisuppgifter. Nu senast hade jag bokat lånebil, sent dagen innan ringer man och säger att man inte har någon bil inne till mig nästkommande dag. Det vart ett jäkla fixande med skjutsar och bussar för att fixa till det. Jag fick ett 10% avdrag på priset efter det att jag efterfrågat någon kompensation. Eftersom jag inte har nån aning om vad utgångspriset var kan jag inte veta att jag verkligen fick nån kompensation. Nästa gång blir det nog autoexperten istället.

