

Oferta de SERVEIS per ajudar a les empreses a afrontar l'impacte del Covid-19



Institut
Opinòmetre

25 anys d'experiència

Estudis de mercat i d'opinió pública



Capacitats d'Opinometre per ajudar a les empreses a afrontar l'impacte del Covid-19

"PLA DE RELLANÇAMENT"

CAPACITATS DIGITALS EN EL TRACTAMENT DE DADES I
DESENVOLUPAMENT DE PLATAFORMES DE
CONSULTA I COMUNICACIÓ AMB ELS CLIENTS

L'**Institut Opinòmetre** posa a disposició de les empreses i organitzacions la implementació i gestió d'oficines d'informació de serveis i atenció al client virtuals i multicanal.

L'**Institut Opinòmetre** ha adaptat un sistema integrat, mitjançant diversos canals per a serveis d'informació del client, amb l'objectiu de garantir la cobertura total de sol·licituds d'informació i tramitació de respostes:

- Serveis d'informació i atenció al client.
- Servei de reclamacions.
- Recepció de trucades.
- Tractament d'incidències.
- Servei de reserves.
- Serveis postvenda.
- Secretaria virtual per a empreses, autònoms i professionals.
- Concertació de visites i gestió d'agendes.
- Gestió de cobraments.
- Telemàrqueting.



**Institut
Opinòmetre**
25 anys d'experiència

"PLA DE CONTINGÈNCIA PEL MANTENIMENT DELS NOSTRES CLIENTS"

PROGRAMA DE FIDELITZACIÓ DELS CLIENTS PER LA RECUPERACIÓ DE L'ACTIVITAT DE L'EMPRESA

L'experiència del Client es construeix al voltant del procés d'escolta, anàlisi i acció sobre la veu del Client. Aquesta escolta sistemàtica permet adaptar els productes i serveis a les necessitats dels clients, així com optimitzar els canvis estructurals provocats pel Covid19, que tindran un impacte directe als indicadors del nostre negoci.

L'objecte del nostre servei és la realització d'un programa integrat de fidelització dels clients per tal d'afrontar el canvi i donar resposta a les següents qüestions:

Com podem mantenir el contacte a distància amb el client? Com podem crear (o potenciar) els canals de venda i de suport a la venda?

* ACTUALITZACIÓ de bases de dades de CLIENTS

- Revisió REGISTRES de CLIENTS i creació d'una base de dades operativa i fàcil de gestionar.
- Programació APLICATIU de gestió i actualització de registres de clients.
- Realització de les trucades telefòniques de verificació del contracte, IDENTIFICACIÓ del client, obtenció de les dades comercials i detecció de necessitat.
- Seguiment de la producció d'acord als objectius marcats.



**Institut
Opinòmetre**
25 anys d'experiència

Ens cal modificar el nostre portafoli de productes/serveis per adaptar-nos a la nova realitat? Podem diferenciar-nos de la competència? En què?

* AVALUACIÓ de serveis i SATISFACCIÓ del client, amb les nostres eines omnicanal podem elaborar enquestes i altres eines de amb diferents metodologies i escoltar les opinions dels nostres clients:

- Indicadors de FIDELITAT i RECOMANACIÓ.
- Indicadors de qualitat dels productes i el servei ofertat.
- Mesura de la satisfacció del client de l'experiència en el tracte rebut, resolució d'incidències, dubtes i reclamacions.
- Avaluació de la demanda de serveis i noves tendències de consum adaptats a la nova realitat.
- Necessitats i expectatives ACTUALS i FUTURES “el client com a part de la creació de NOUS productes.”
- Test de promoció de nous productes.

* Com a complement a l'actualització de la BBDD, i a mesura que es vagi actualitzant i recollint les dades complementàries i autoritzacions d'acord als requisits de la LSSI, s'elaborarà un registre de contactes on line per a tots aquells clients que vulguin formar part del “pànel”. Aquesta millora afegida a la base de dades de clients permetrà a les empreses llançar consultes puntuals a segments de la demanda en funció dels interessos comercials i de màrqueting. Opinòmetre disposa d'una plataforma on line per a poder fer consultes puntuals a clients, test de campanyes, avaluació de la demanda de productes i de serveis de forma àgil i immediata en el cas de que hi hagués el requeriment.

Contacta amb nosaltres a través de la nostra web
www.opinometre.com o truca al 93 321 81 82



**Institut
Opinòmetre**
25 anys d'experiència