e-satisfaction

Measuring customer satisfaction to improve e-commerce operations

Evangelos Kotsonis, ekotsonis@e-satisfaction.gr

e-satisfaction

Το e-commerce στην Ελλάδα

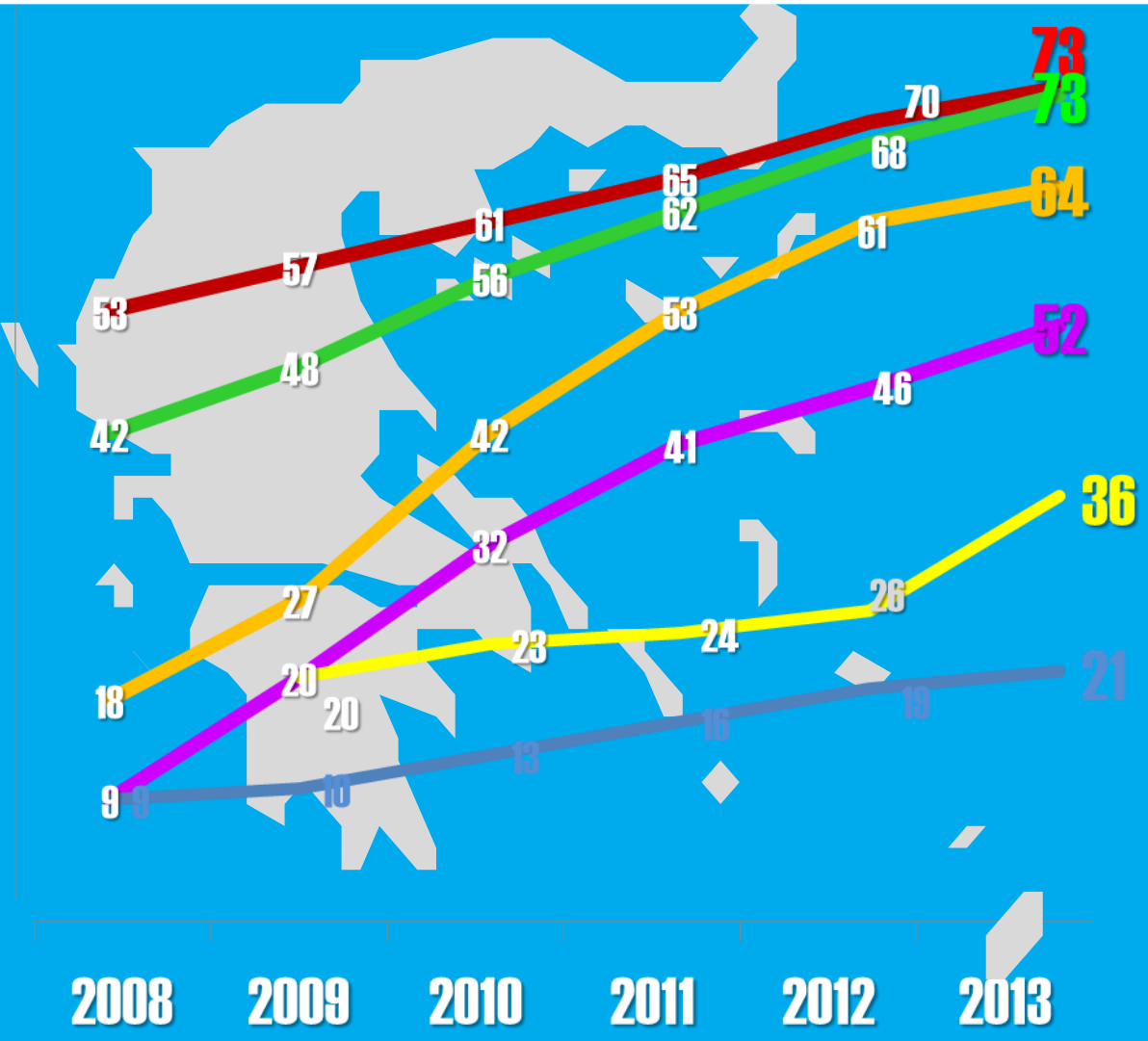
Τι μάθαμε;

1	2	3	4

Τα τρία επίπεδα του e-satisfaction

Πως βελτιώνομαι;

Η δυναμική ανάπτυξη του digital:



Χρήση PC: +38%

Internet: +74%

D/T Play: +255%

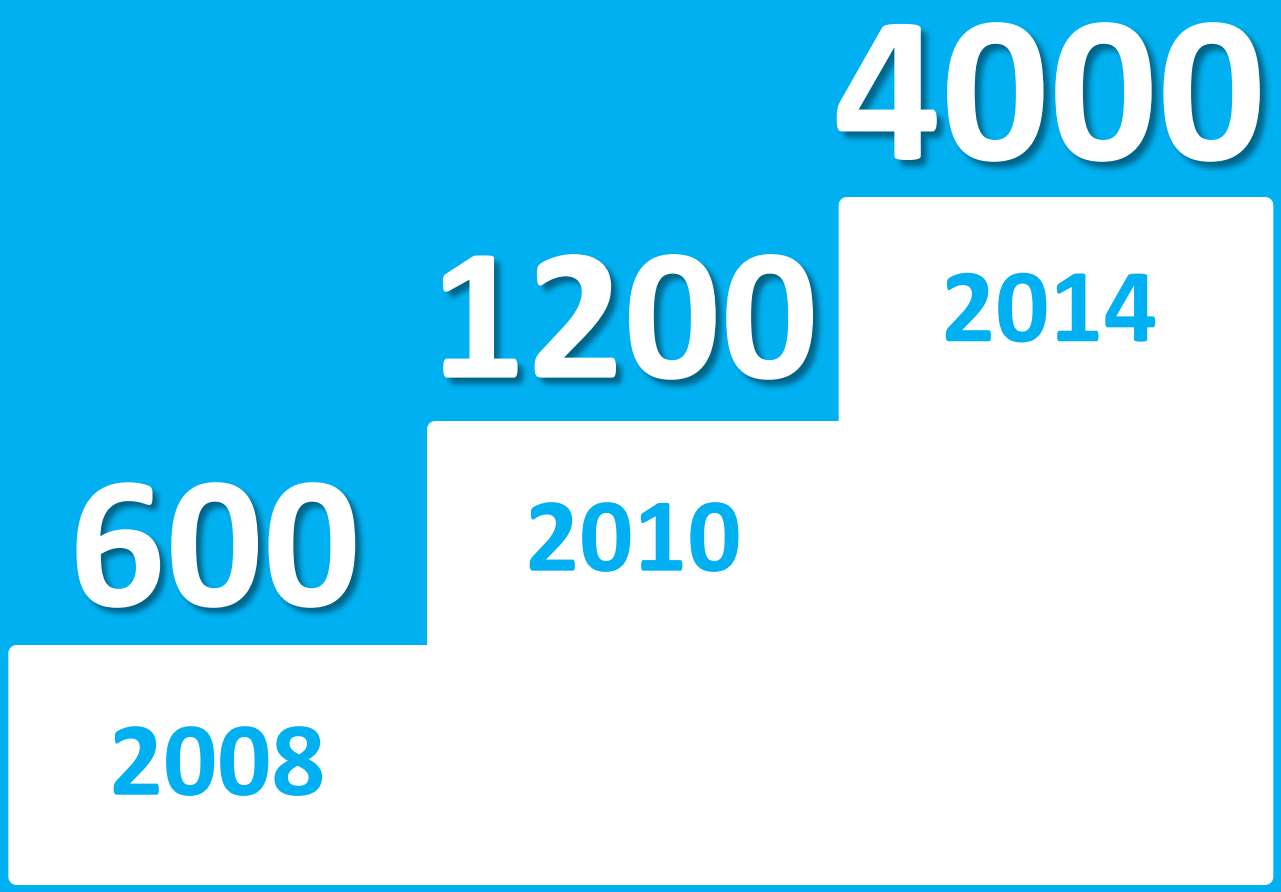
Social Networking:+478%

Smartphone:+80%

e-shopping:+133%

Βάση: 13-70, Σύνολο Ελλάδας, WebId

Ραγδαία αύξηση στον αριθμό των e-shops…



e-satisfaction

Top 5 emerging countries in % growth

Turkey	75%
Greece	61%
Ukraine	41%
Hungary	35%
Romania	33%

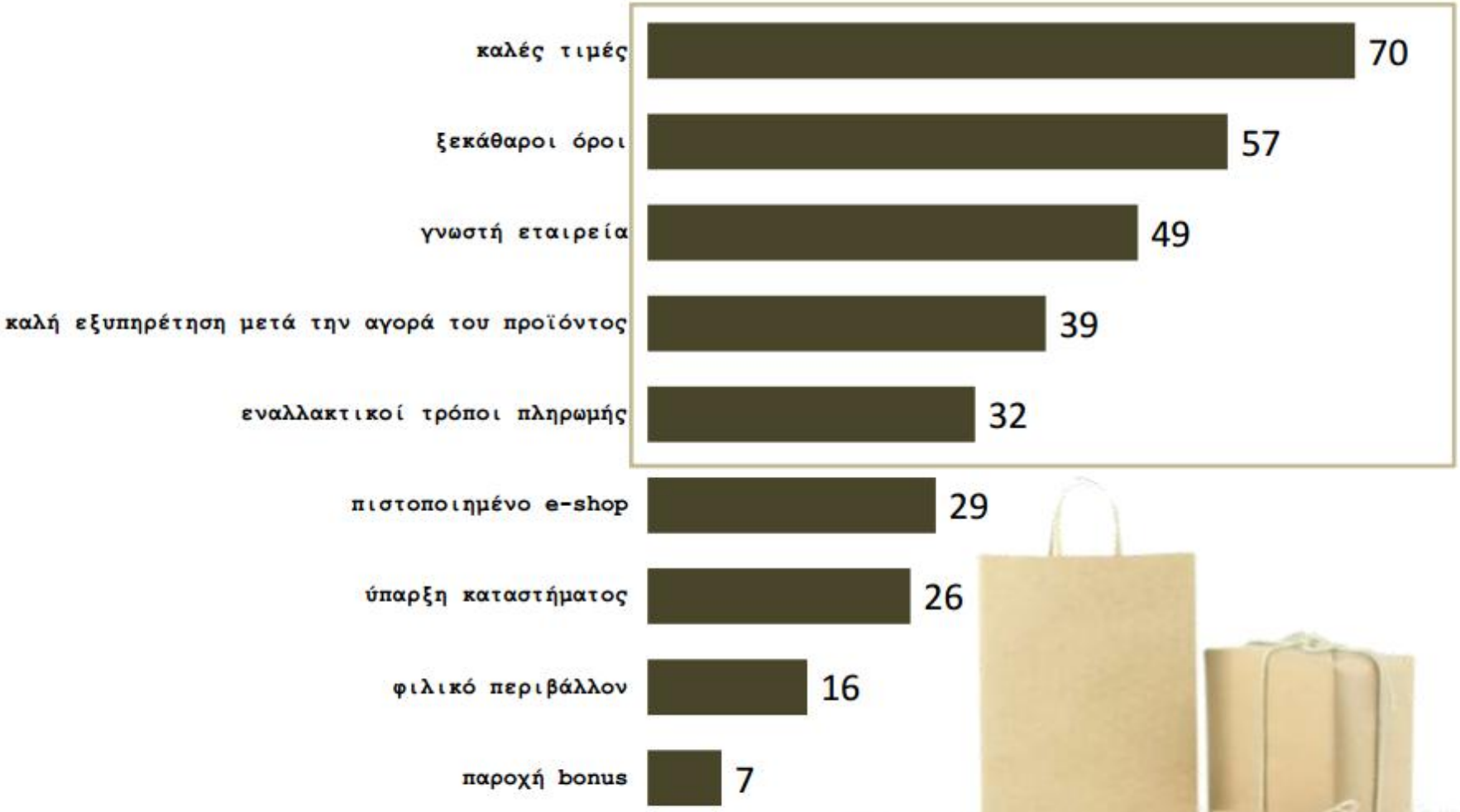
Έρευνα E-commerce Europe

Όταν μια αγορά ανθίζει στην Ελλάδα …

e-satisfaction

Στον έλληνα e-καταναλωτή

Τι περιμένουν οι e-shoppers από τα ηλεκτρονικά καταστήματα



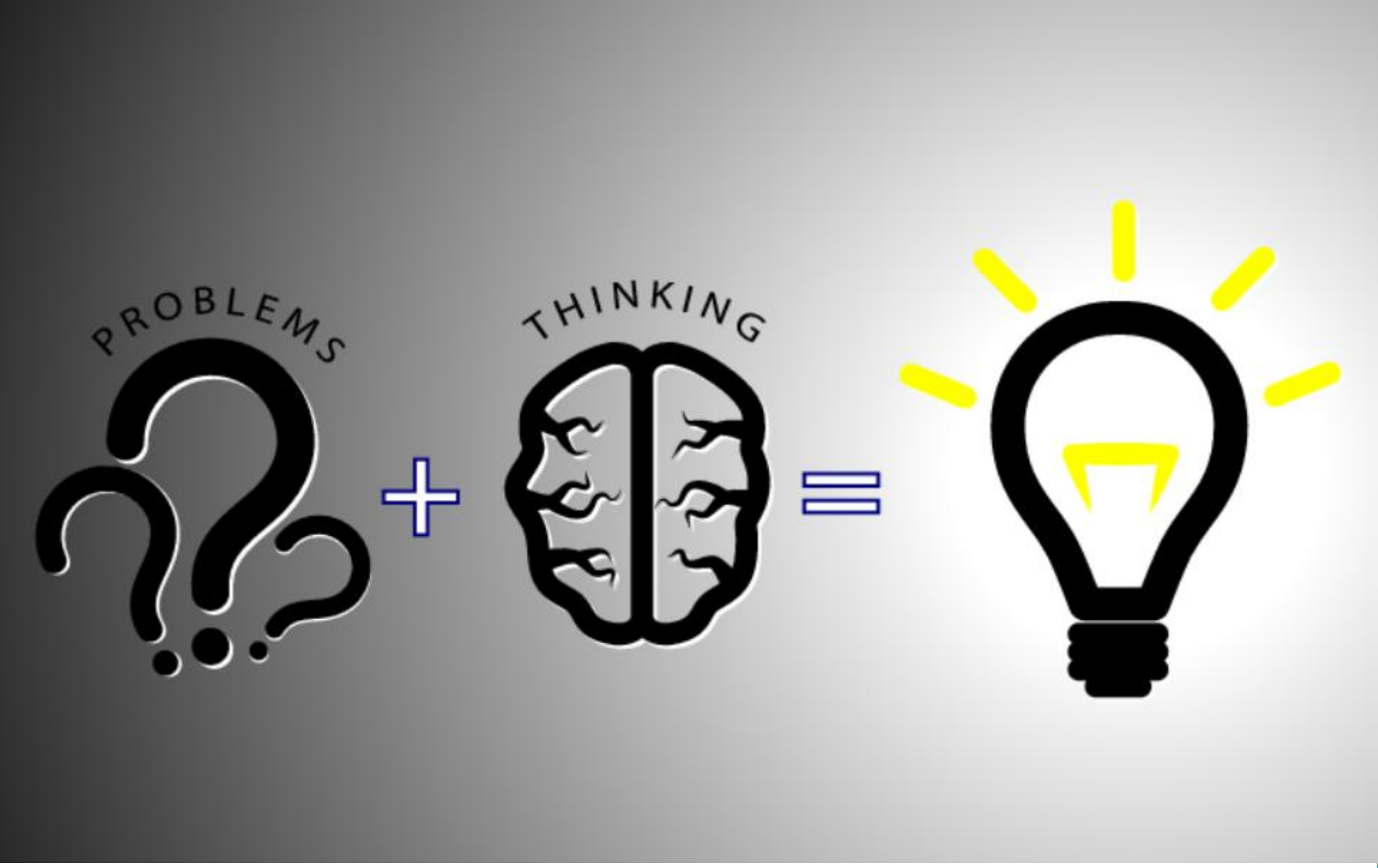
Πηγή: Έρευνα Web ID
Βάση: e-shoppers, Ηλικίες 18+ Πανελλαδικά, Ιούνιος 2013

Τι τους εμποδίζει να αγοράσουν Online…

Παράλληλα ήδη εντοπίζονται αδυναμίες στην προσφορά της αγοράς...

e-satisfaction

- Κακή εξυπηρέτηση πελατών
- Απογοήτευση από τα προϊόντα μετά την παραλαβή
- Έλλειψη στοιχείων επικοινωνίας
- Καθυστερημένη παράδοση προϊόντων
- Μικρή ποικιλία προϊόντων
- Αργό και χαμηλής αισθητικής website



Η ιδέα

Ποιους εμπιστεύεται ο e-καταναλωτής ?

e·satisfaction

70%

Εμπιστεύεται πάνω απ' όλα τους άλλους καταναλωτές

e-satisfaction

Η πρώτη πλατφόρμα συνεχούς και συστηματικής καταγραφής της γνώμης και της ικανοποίησης των e-καταναλωτών

Focus Bari

sled e-business & digital marketing consulting

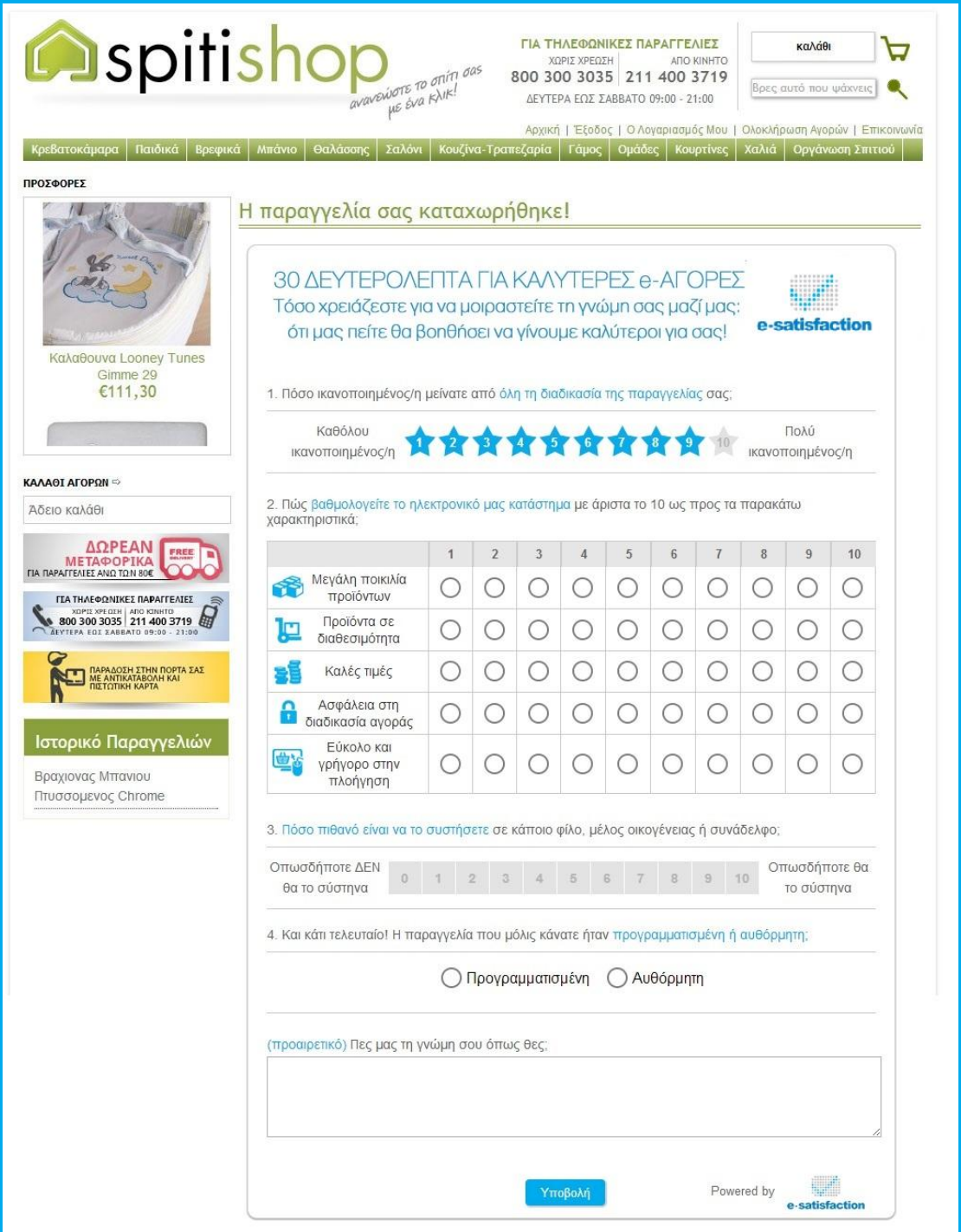
Τα τρία επίπεδα του e-satisfaction

e-satisfaction

360°

Browsing Experience - Pop up

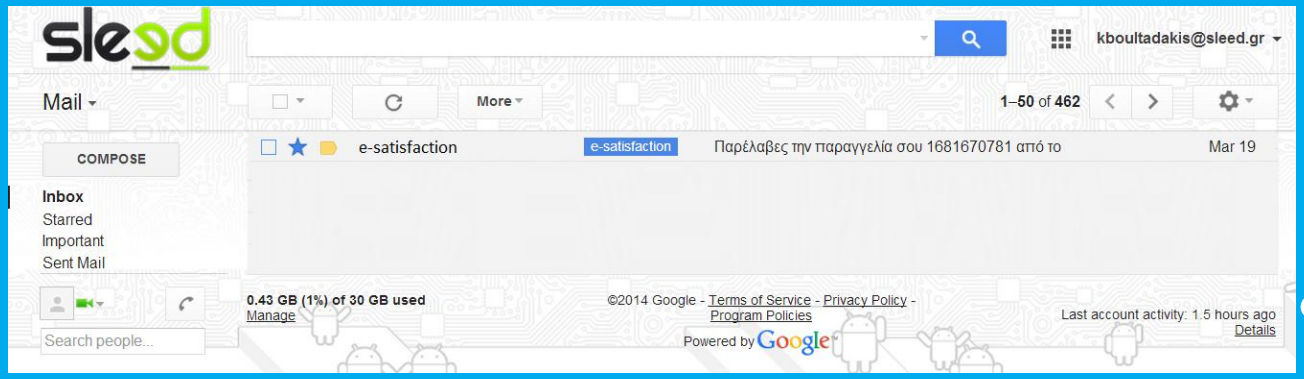
Order Experience



e-satisfaction

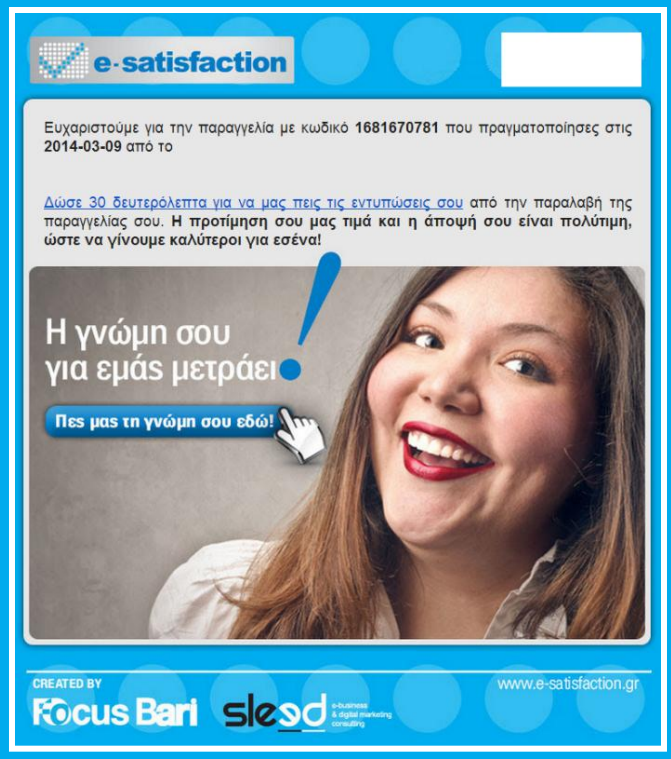
Total Experience

e-satisfaction

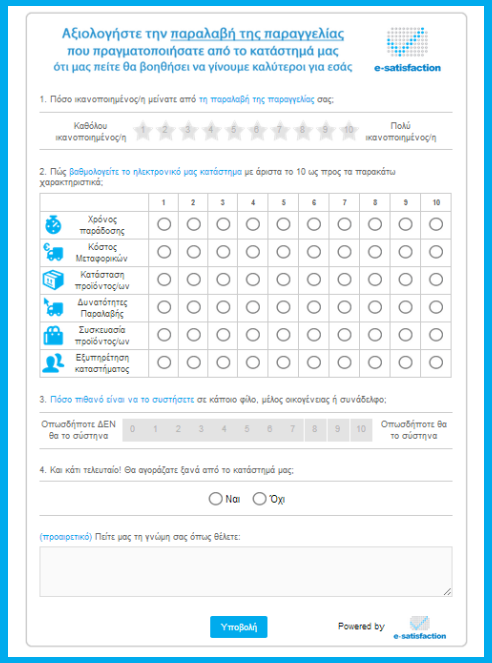


1. Λήψη e-mail μετά την παραλαβή της παραγγελίας

2. Ανάγνωση e-mail



3. Συμπλήρωση Ερωτηματολογίου παραλαβής



Τα ερωτηματολόγια

e-satisfaction

30 ΔΕΥΤΕΡΟΛΕΠΤΑ ΓΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ e-ΑΓΟΡΕΣ

Τόσο χρειάζεστε για να μοιραστείτε τη γνώμη σας μαζί μας:
ότι μας πείτε θα βοηθήσει να γίνουμε καλύτεροι για σας!

e-satisfaction

1. Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από όλη τη διαδικασία της παραγγελίας σας;

Καθόλου ικανοποιημένος/η 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Πολύ ικανοποιημένος/η

2. Πώς βαθμολογείτε το ηλεκτρονικό μας κατάστημα με άριστα το 10 ως προς τα παρακάτω χαρακτηριστικά;

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Μεγάλη ποικιλία προϊόντων	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Προϊόντα σε διαθεσιμότητα	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Καλές τιμές	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Ασφάλεια στη διαδικασία αγοράς	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Εύκολο και γρήγορο στην πλοήγηση	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

3. Πόσο πιθανό είναι να το συστήσετε σε κάποιο φίλο, μέλος οικογένειας ή συνάδελφο;

Οπωσδήποτε ΔΕΝ θα το σύστηνα 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Οπωσδήποτε θα το σύστηνα

4. Και κάτι τελευταίο! Η παραγγελία που μόλις κάνατε ήταν προγραμματισμένη ή αυθόρμητη;

○ Προγραμματισμένη ○ Αυθόρμητη

(προαιρετικό) Πες μας τη γνώμη σου όπως θες;

Υποβολή

Powered by e-satisfaction

Αξιολογήστε την παραλαβή της παραγγελίας που πραγματοποιήσατε από το κατάστημά μας

ότι μας πείτε θα βοηθήσει να γίνουμε καλύτεροι για εσάς

e-satisfaction

1. Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από τη παραλαβή της παραγγελίας σας;

Καθόλου ικανοποιημένος/η 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Πολύ ικανοποιημένος/η

2. Πώς βαθμολογείτε το ηλεκτρονικό μας κατάστημα με άριστα το 10 ως προς τα παρακάτω χαρακτηριστικά;

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Χρόνος παράδοσης	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Κόστος Μεταφορικών	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Κατάσταση προϊόντος/ων	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Δυνατότητες Παραλαβής	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Συσκευασία προϊόντος/ων	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Εξυπηρέτηση καταστήματος	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

3. Πόσο πιθανό είναι να το συστήσετε σε κάποιο φίλο, μέλος οικογένειας ή συνάδελφο;

Οπωσδήποτε ΔΕΝ θα το σύστηνα 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Οπωσδήποτε θα το σύστηνα

4. Και κάτι τελευταίο! Θα αγοράζατε ξανά από το κατάστημά μας;

○ Ναι ○ Όχι

(προαιρετικό) Πείτε μας τη γνώμη σας όπως θέλετε:

Υποβολή

Powered by e-satisfaction

Απλή ενσωμάτωση

Για να συνδέσετε το site σας με το e-satisfaction αντιγράψτε τον παρακάτω κώδικα και επικολλήστε τον σε όλες τις σελίδες σας

Πριν από το </body>

```
<script type="text/javascript">
var _esatisf = _esatisf || [];
_esatisf.push(['_site','6']);

(function() {
    var ef = document.createElement('script'); ef.type = 'text/javascript'; ef.async = true;
    ef.src = ('https:' == document.location.protocol ? 'https://' : 'http://') + 'www.e-satisfaction.gr/min/f=e-satisfaction.js';
    var s = document.getElementsByTagName('script')[0]; s.parentNode.insertBefore(ef, s);
})();
</script>
```

Για να εμφανίσετε το ερωτηματολόγιο, προσθέτετε τον παρακάτω κώδικα στην σελίδα αγοράς

Αποτελεί παράδειγμα και θα πρέπει να προσαρμοστεί στην ιστοσελίδα σας

```
var _esatisf = _esatisf || [];
_esatisf.push(['_responder', '1234']); //ο αριθμός της παραγγελίας
_esatisf.push(['_token', 'qwertyuiopasdfghj']); //το token που παράγεται χρησιμοποιώντας το auth κλειδί σας
_esatisf.push(['_showQuestionnaire', '.form']); //το html element στο οποίο θέλετε να τυπωθεί το ερωτηματολόγιο
```

Το token το λαμβάνετε στέλνωντας το auth κλειδί σας στο παρακάτω link (έχουμε ήδη προσθέσει το δικό σας auth κλειδί)

Αυτό πρέπει να γίνεται για κάθε παραγγελία καθώς σε κάθε παραγγελία αντιστοιχεί ένα μοναδικό token

```
https://www.e-satisfaction.gr/miniquestionnaire/genkey.php?
site_auth=[illegible]
```

Σαν να προσθέτεις Google Analytics στο e-shop!

Οι Launching partners μας

e-satisfaction

INTERSPORT
brandsGalaxy
COSMOS SPORT
Praktiker
spitishop
sedici the shoes!
Public
TSAOUSIS HOME
greekbooks.gr
PHARMASOFIA
BeMine.gr
mikro magazo online shop
pharmacy
MIGATO
TOPPIK
oikiashop ...the bedding make over
Kapsoula.gr
internistore.com moda bagno
GETITNOW.gr
edrinks.gr
online shoes
GREEK e-shop
ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗΣ ACTION STORES
super market.gr
Medi Shop
kopse rapse
Babies.gr
ELECTRONIC PARTS
animal.gr
BARISTA SHOP PROFESSIONAL COFFEE SYSTEMS
διόπτρα

Οι χρήστες ανταποκρίνονται!

e-satisfaction

32.000
απαντήσεις σε ερωτηματολόγια

65.000
απαντήσεις σε pop up ερωτήσεις

1.300
απαντήσεις σε email

Τι μας έχουν πει μέχρι στιγμής;

e-satisfaction

8.7

- Ο γενικός βαθμός ικανοποίησης όσων έχουν αγοράσει από κάποιο e-shop

62%

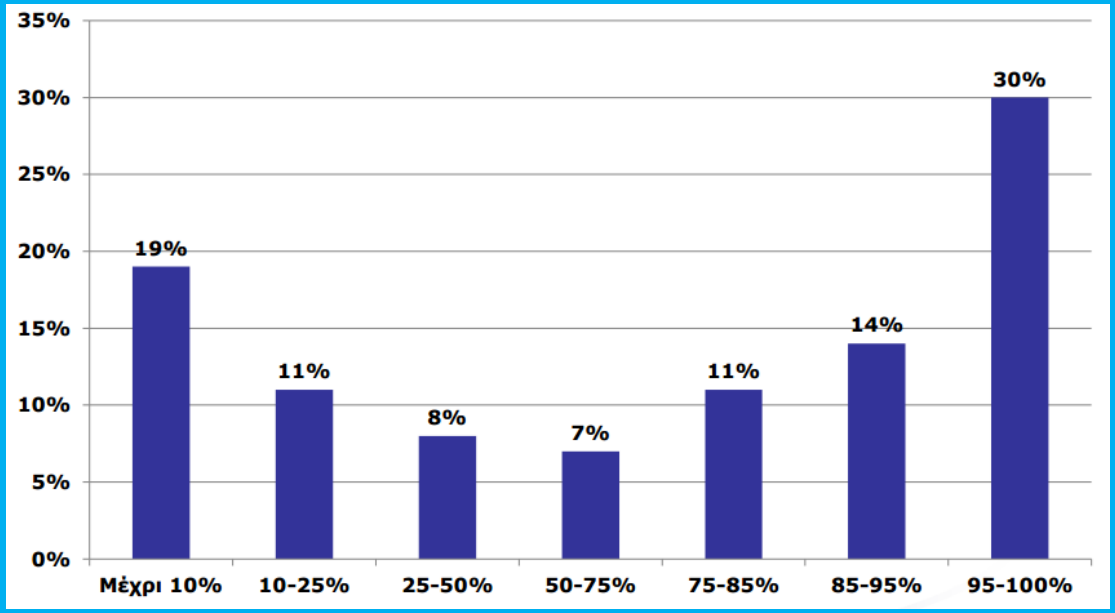
- Το ποσοστό των χρηστών που δεν είχαν προγραμματίσει να αγοράσουν, αλλά αγοράσαν online

7.3

- Ο γενικός βαθμός ικανοποίησης των επισκεπτών

Μιλώντας για διαθεσιμότητα …

Τι ποσοστό από τα προϊόντα τα οποία πωλούνται μέσω του Ηλεκτρονικού Καταστήματός σας διατίθεται κατά κανόνα στις αποθήκες σας;



7.8

- Ο βαθμός που βάζουν όσοι αγόρασαν από ένα eshop για τη διαθεσιμότητα των προϊόντων στο eshop από το οποίο αγόρασαν

7.3

- Η βαθμολογία των επισκεπτών για τη διαθεσιμότητα των προϊόντων

Πηγή: ELTRUN, Νοέμβριος 2013

Πως μπορώ να το χρησιμοποιήσω για να βελτιωθώ;

Ακούγοντας τους ίδιους τους χρήστες

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

Ερωτηματολόγια | PopUp | After Sales

Συγκεντρωτικά | Normative | Αναλυτικά

30/12/2013 - 29/1/2014

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα εξής

Γενική ικανοποίηση

8.9

Συμπληρώθηκαν **1518** Ερωτηματολόγια

Export to Excel

Γενική Ικανοποίηση 0 έως 10

Βαθμολογίες | Σχόλια

4700324020	29/01/2014	7	πολυ αργο ρε παιδια...
2715337814	29/01/2014	10	An kanete dorean metaforika apo 30 euro tha exei perisoteri koinisi
2303430738	27/01/2014	10	Oraia einai i marka emerson mou aresei alla thelo na vgei kai se fosforouxo maresei poli

1440546070
18/01/2014
10

Θα ήθελα να προσθέσετε το δικαίωμα της κράτησης-δέσμευσης της παραγγελίας για 24 ώρες.Για παράδειγμα : μόλις έκανα μια παραγγελία,αλλά στην προσπάθεια μου να προλάβω να κλείσω την παραγγελία μήπως και εξαντληθούν τα προιόντα δεν έχω συμπεριλάβει επιπλέον προιόντα που ίσως θα μπορούσα να κάνω.Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα,ότι αν κάνω δεύτερη παραγγελία θα χρεωθώ τα έξοδα αποστολήςx2.Αν όμως μου δίνατε την δυνατότητα να προσθέσω έντος 24 ωρών προιόντα πιθανότατα θα πρόσθετα και κάτι ακόμα.ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ.

6388238248
18/01/2014
10

Μεγαλη ποικιλια, καλες τιμες... αν και τα προϊοντα ερθουν στην ωρα τους και ειναι σωστα, τοτε εχετε κερδισει εναν ακομη πελατη !

6938291855
13/02/2014
10

ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟ ΝΟΥΜΕΡΑ ΚΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΤΙΜΕΣ, ΕΦΟΣΟΝ ΕΙΝΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ.

2260937590
12/02/2014
9

Οταν επιστρέφω από το καλάθι στις αγορές, το σύστημα χάνει τις επιλογές μου (φίλτρα) οπότε έπρεπε να ανοίξω νέα καρτέλα στην πλοήγηση. Κατά τα άλλα η πλοήγηση είναι πολύ εύκολη.

0737741696
03/02/2014
10

Η Γενική Ταχυδρομική, στην Κέρκυρα, παρουσιάζει πολλά προβλήματα καθυστέρησης, αγένειας, ελλιπούς εξυπηρέτησης. Χρειάζεται αλλαγή ταχυμεταφορέα, τουλάχιστον για το νησί μας.

5685411757
01/02/2014
10

Ειναι πολύ ενοχλητικό το να πρέπει να πληρώνεις έξοδα αποστολής ενώ στα περισσότερα e shops είναι δωρεάν αποστολή και επιστροφή. Στο δικό σας , ακόμη κι αν κάποιος κάνει παραγγελία άνω των 70 ευρώ και χρειαστεί να επιστρέψει κάτι, πρεπεί να πληρώσει και τα έξοδα αποστολής που γλύτωσε.. Αυτό δεν το έχω ξανασυναντησει σε κανένα e shop ki αυτός ειναι ο βασικόσ λόγος που δε θα πρότεινα το e shop σας.

e-satisfaction

Βλέποντας πόσο ικανοποιημένοι είναι οι καταναλωτές απο το e-shop και σε ποιούς τομείς χρειάζεται βελτίωση

Συγκεντρωτικά αποτελέσματα

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

BrowseEX | OrderEX | TotalEX

Συγκεντρωτικά | Normative | Αναλυτικά

18/1/2014 - 17/2/2014

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα εξής

Γενική ικανοποίηση

8.8

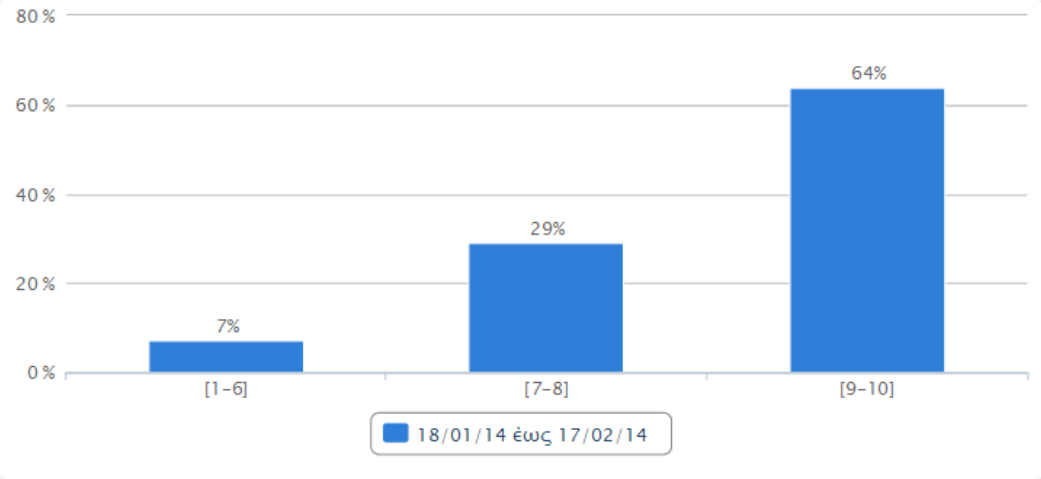
Συμπληρώθηκαν **1382** Ερωτηματολόγια

Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων hide

4537	Συνολικές Εμφανίσεις
30%	Ποσοστό Συμπλήρωσης

18/01/2014 εώς 17/02/2014	
από 1 έως 6	7%
από 7 έως 8	29%
από 9 έως 10	64%

Κατανομή Γενικής ικανοποίησης hide



Ποσοστό Συμπλήρωσης

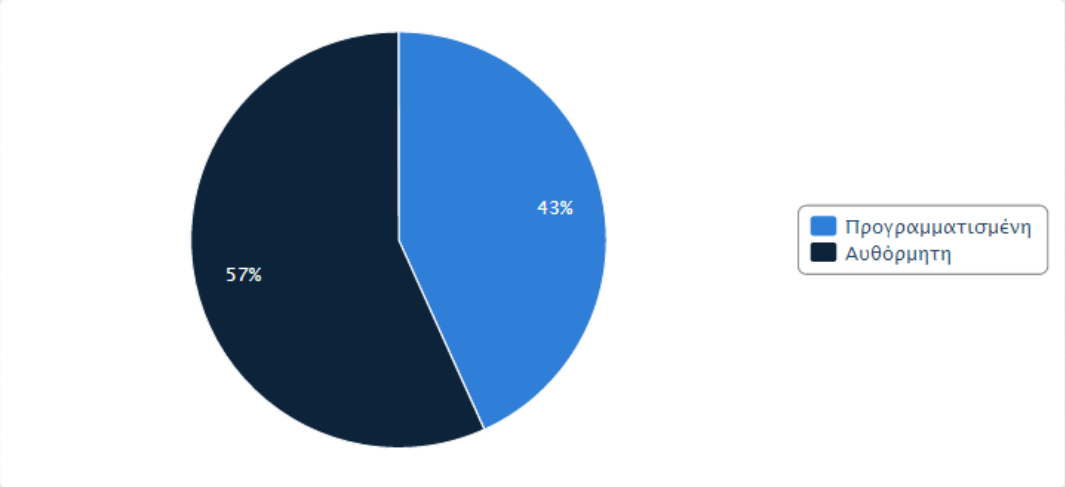
hide

1353	Απαντήσεις
98%	Ποσοστό Συμπλήρωσης

18/01/2014 εώς 17/02/2014	
Προγραμματισμένη	43%
Αυθόρμητη	57%

Η παραγγελία που μόλις κάνατε ήταν προγραμματισμένη ή αυθόρμητη;

hide



Ποσοστό Συμπλήρωσης

hide

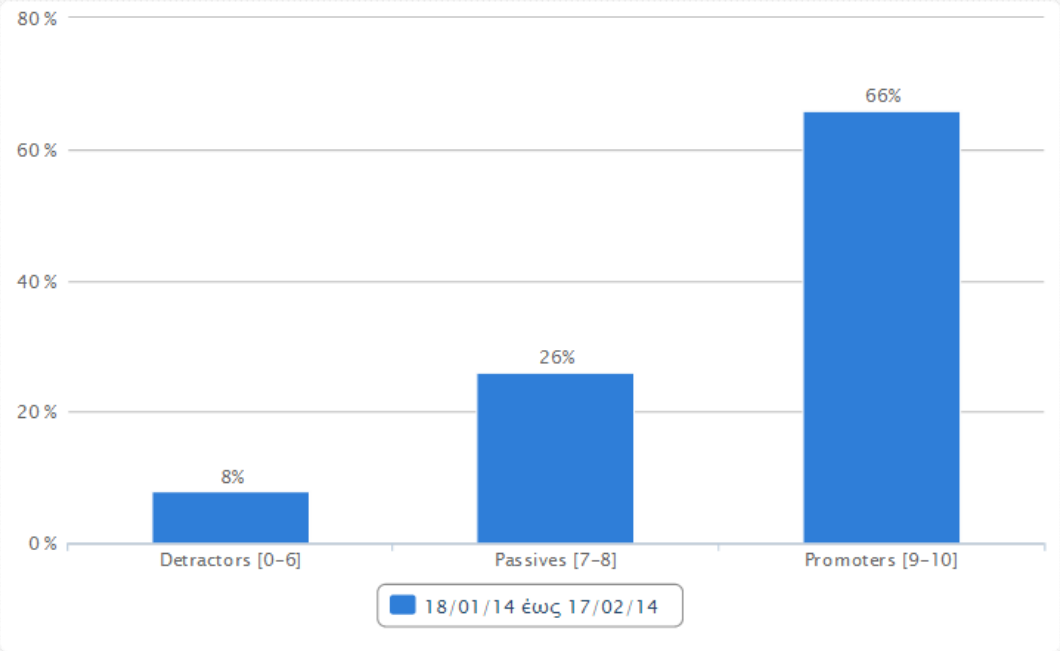
1284	Απαντήσεις
93%	Ποσοστό Συμπλήρωσης

18/01/2014 εώς 17/02/2014	
Promoters	66
Detractors	8
Passives	26

NPS 58%

Πιθανότητα σύστασης του καταστήματος σε άλλους

hide



Ποσοστό Συμπλήρωσης

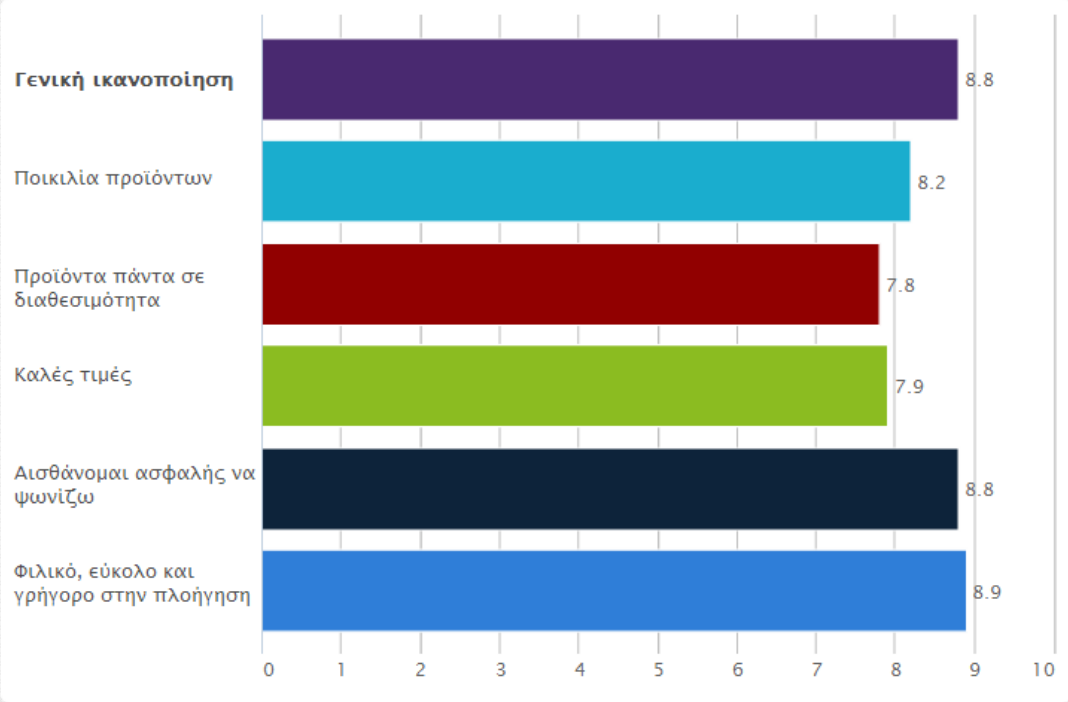
hide

1382	**Συνολικές απαντήσεις**
93%	Γενική ικανοποίηση
96%	Ποικιλία προϊόντων
95%	Προϊόντα πάντα σε διαθεσιμότητα
96%	Καλές τιμές
93%	Αισθάνομαι ασφαλής να ψωνίζω
96%	Φιλικό, εύκολο και γρήγορο στην πλοήγηση

18/01/2014 εώς 17/02/2014	
Γενική ικανοποίηση	8.8
Ποικιλία προϊόντων	8.2
Προϊόντα πάντα σε διαθεσιμότητα	7.8
Καλές τιμές	7.9
Αισθάνομαι ασφαλής να ψωνίζω	8.8
Φιλικό, εύκολο και γρήγορο στην πλοήγηση	8.9

Μέσοι Όροι Βαθμολογίας

hide



Συγκρίνοντας τους δείκτες του e-shop με τους μέσους όρους της αγοράς

Σύγκριση με Normative

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

BrowseEX | OrderEX | TotalEX

Συγκεντρωτικά | Normative | Αναλυτικά

18/1/2014 - 17/2/2014

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα εξής

Γενική ικανοποίηση

		Μ.Ο. Αγοράς	
8.8	Γενική ικανοποίηση	8.7	Γενική ικανοποίηση
1387	Απαντήσεις	383	Απαντήσεις

+ 1%

Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων

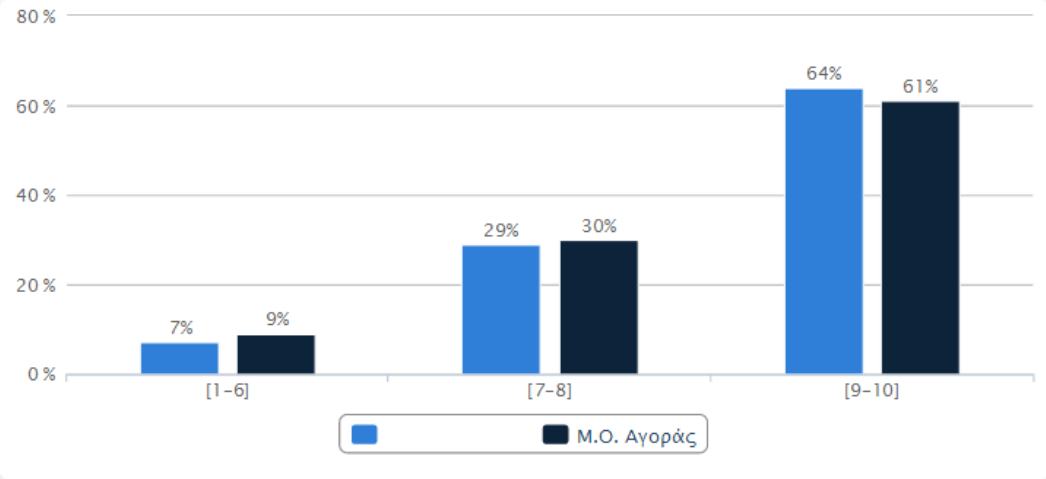
hide

30.47%	
27.63%	Μ.Ο. Αγοράς
+10.29%	Μεταβολή

		Your Index	
από 1 έως 6	7%	από 1 έως 6	78
από 7 έως 8	29%	από 7 έως 8	97
από 9 έως 10	64%	από 9 έως 10	105

Κατανομή Γενικής ικανοποίησης

hide



Συγκρίνοντας με προηγούμενες περιόδους για να διαπιστωθεί αν αλλαγές που έγιναν είχαν αντίκτυπο

Σύγκριση αποτελεσμάτων σε διαφορετικές περιόδους

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

BrowseEX | OrderEX | TotalEX

Συγκεντρωτικά | Normative | Αναλυτικά

18/1/2014 - 17/2/2014

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα εξής

Γενική ικανοποίηση

8.8

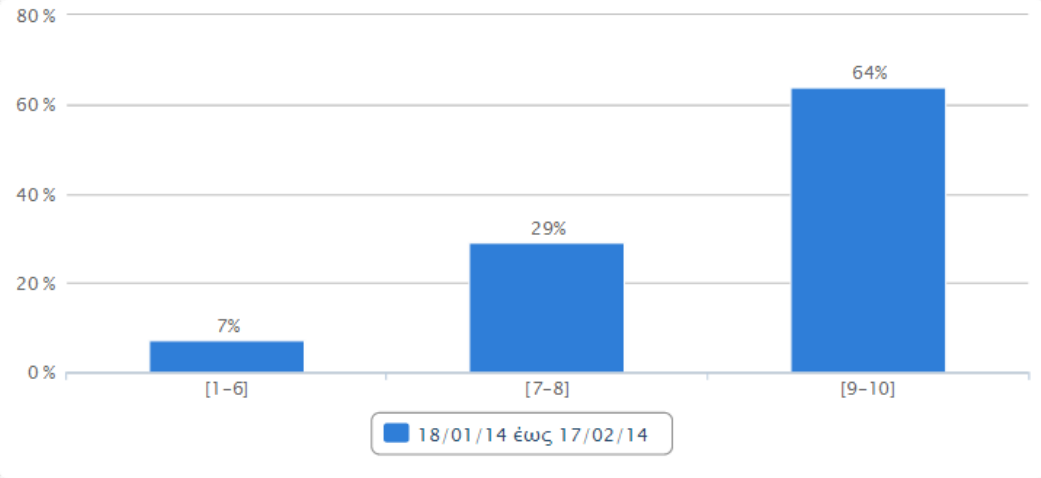
Συμπληρώθηκαν **1382** Ερωτηματολόγια

Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων hide

4537	Συνολικές Εμφανίσεις
30%	Ποσοστό Συμπλήρωσης

18/01/2014 εώς 17/02/2014	
από 1 έως 6	7%
από 7 έως 8	29%
από 9 έως 10	64%

Κατανομή Γενικής ικανοποίησης hide



Σύγκριση αποτελεσμάτων σε διαφορετικές περιόδους

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

BrowseEX | OrderEX | TotalEX

18/1/2014 - 17/2/2014

January, 2014 | February, 2014 | March, 2014

Date Range: Custom

1/2/2014 - 9/2/2014

Compare to: Previous period

23/1/2014 - 31/1/2014

Apply | Cancel

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα είναι τα εξής

Γενική ικ

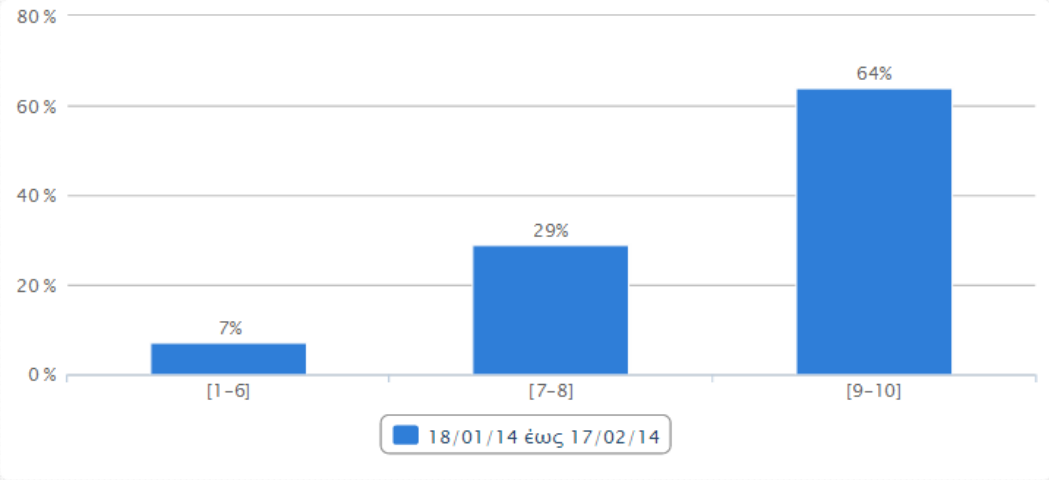
Συμπληρώθηκαν **1387** Ερωτηματολόγια

Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων hide

4552	Συνολικές Εμφανίσεις
30%	Ποσοστό Συμπλήρωσης

18/01/2014 εώς 17/02/2014	
από 1 έως 6	7%
από 7 έως 8	29%
από 9 έως 10	64%

Κατανομή Γενικής ικανοποίησης hide



Σύγκριση αποτελεσμάτων σε διαφορετικές περιόδους

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

BrowseEX | OrderEX | TotalEX

Συγκεντρωτικά | Normative | Αναλυτικά

1/2/2014 - 9/2/2014
Compare to: 23/1/2014 - 31/1/2014

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα εξής

Γενική ικανοποίηση

Περίοδος Α		Περίοδος Β	
8.7	Γενική ικανοποίηση	8.8	Γενική ικανοποίηση
385	Απαντήσεις	359	Απαντήσεις

- 1%

Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων

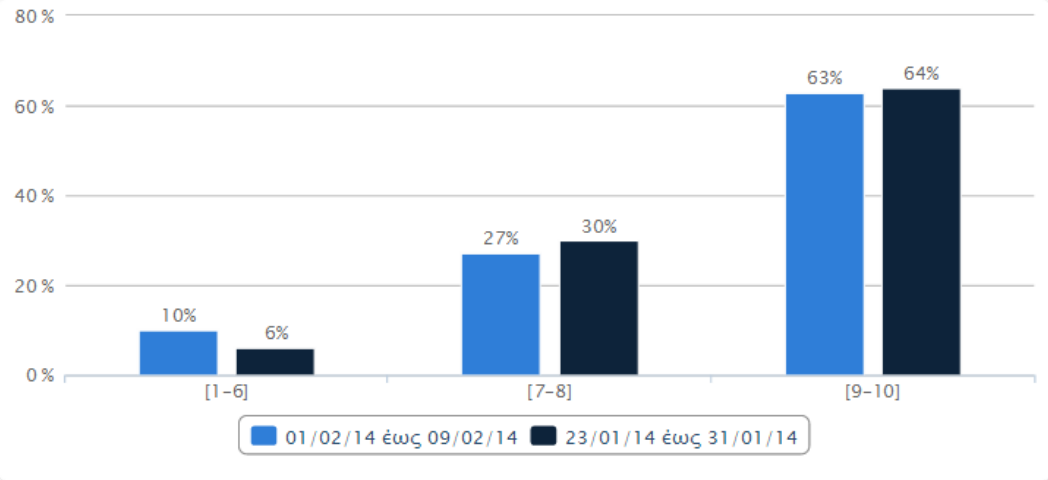
hide

31.95%	Περίοδος Α
30.61%	Περίοδος Β
+4.39%	Μεταβολή

Περίοδος Α 01/02/2014 έως 09/02/2014		Περίοδος Β 23/01/2014 έως 31/01/2014	
από 1 έως 6	10%	από 1 έως 6	6%
από 7 έως 8	27%	από 7 έως 8	30%
από 9 έως 10	63%	από 9 έως 10	64%

Κατανομή Γενικής ικανοποίησης

hide



Λαμβάνοντας δράση όταν ένας πελάτης δίνει αρνητική βαθμολογία

Αναλυτικά Αποτελέσματα

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Αρχική | Διαχείριση Πελατών | Έξοδος

BrowseEX | OrderEX | TotalEX

Συγκεντρωτικά | Normative | Αναλυτικά

18/1/2014 - 17/2/2014

Τα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα εξής

Γενική ικανοποίηση

8.8

Συμπληρώθηκαν **1387** Ερωτηματολόγια

Export to Excel

Γενική Ικανοποίηση 0 έως 10

Βαθμολογίες | Σχόλια

Show: 10

Search:

Order ID	Ημερομηνία ▼	Γενική ικανοποίηση	Ποικιλία	Διαθεσιμότητα	Καλές τιμές	Αίσθηση Ασφάλειας	Ευχρηστία	Σύσταση	Προγραμματισμένη
7515142077	2014-02-17	6	6	6	5	7	7	Detractor	Όχι
4446782697	2014-02-17	8	5	7	6	6	9	Passive	Ναι
0910854303	2014-02-17	10	10	10	10	10	10	Promoter	Όχι
8509090032	2014-02-17	8	5	6	7	9	10	Promoter	Ναι
1319235536	2014-02-17	8	9	8	8	8	8	Passive	Όχι
1912968034	2014-02-17	8	7	8	8	8	9	Promoter	Όχι
5045767074	2014-02-17	7	7	7	6	7	8	Detractor	Όχι
4587109597	2014-02-17	9	9	9	9	9	9	Promoter	Όχι

Showing 1 to 8 of 1387 records

Pages: Previous 1 2 3 ... 139 Next

e-satisfaction 2013. All Rights Reserved

e-satisfaction Alert

e-satisfaction

Google

+konstan...

Gmail

Κατάργηση ετικέτας | Περισσότερα | 1 από 1

ΣΥΝΤΑΞΗ

Εισερχόμενα (21)
Με αστέρι
Σημαντικά
Συζητήσεις
Απεσταλμένα
Πρόχειρα
Κύκλοι

aueb
e-satisfaction
Personal
Περισσότερα

Αναζήτηση ατόμων...

Ειδοποίηση από e-satisfaction! Personal x

e-satisfaction

e-satisfaction info@e-satisfaction.gr 2:23 μ.μ. (Πριν από 11 λεπτά)
προς Εμένα

e-satisfaction
E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT SYSTEM

Ο πελάτης με αριθμό παραγγελίας: **994481**, δεν έμεινε ικανοποιημένος!

Γενική Ικανοποίηση: 4
Η παραγγελία ήταν: **Αυθόρμητη**
Ο πελάτης είναι: **Detractor**

Μεγάλη ποικιλία προϊόντων: **7**
Προϊόντα σε διαθεσιμότητα: **5**
Καλές τιμές: **5**
Ασφάλεια στη διαδικασία αγοράς: **4**
Εύκολο και γρήγορο στην πλοήγηση: **2**

Σχόλια: Δεν έμεινα ευχαριστημένος από την εξυπηρέτηση σας

COSMOS SPORT

e-satisfaction

*“Το e-satisfaction είναι **συνεχώς ανοικτό στο browser μου** παρέα και κολλητά με το google analytics"*

Μιχάλης Τσικνάκης, CEO Cosmossport.gr

brandsGalaxy

e-satisfaction

*"Από τη στιγμή που ενσωματώσαμε το e-satisfaction στο brandsgalaxy.gr, ήρθαμε **ακόμη πιο κοντά** στους καταναλωτές μας. Είναι **φιλικό προς το χρήστη** και τα **αποτελέσματα/συμπεράσματα** που βγάζουμε από την επικοινωνία με τους πελάτες μας, μας δίνουν τη δυνατότητα να προσαρμόσουμε ακόμη περισσότερο την πολιτική μας με έμφαση την **πελατο-κεντρικότητα** και τη **βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουμε.** Η brandsgalaxy.gr, το μεγαλύτερο online private shopping club στην Ελλάδα, στηρίζει το e-satisfaction, το οποίο αποτελεί **αναπόσπαστο καθημερινό μέσο μέτρησης της αποτελεσματικότητας των πλάνων μας και σημαντικό κομμάτι της ανάπτυξης και της μελλοντικής μας πορείας.***

Ευχαριστούμε e-satisfaction!"

Μάκης Θέμελης,
Γενικός Διευθυντής BrandsGalaxy Α.Ε.
Μέλος του Ομίλου Antenna

e-satisfaction Launch Plan

e-satisfaction

October 30, 2013 : launched "on air" (Order EX)

Immediately embraced by market and consumers

December 10, 2013 : Awarded at E-volution Awards

January 2014: Browser ex

March-April 2014: Total EX in pilot

Until October 30, 2014: free service at all levels

Continuous Improvement, Development, Feedback !!!

Βραβείο Πρωτοεμφανιζόμενου Service Provider Ηλεκτρονικού Εμπορίου

e-satisfaction

e-volution awards

Ελληνικά Βραβεία Επιχειρηματικότητας

e-satisfaction

Πόσο κοστίζει;

e-satisfaction

Ήρθε η ώρα να ξεχωρίσουν οι καλύτεροι!

e-satisfaction

Ο πήχης της **ικανοποίησης** των **e-πελατών** σου ανεβαίνει. Εσύ