

www.pwc.com/is

Elín eldaði fyrir 42 viðskiptavinum í hádeginu

Hvernig skyldi þeim hafa líkað þjónustan?

*Huldurannsóknir
PwC leggja mat á
þjónustu eins og
hún er í reynd og
hvort þú náir
þjónustumark-
miðum þínum*



pwc



Huldurannsóknir

Hver er þjónustustefnan hjá þér?

Góða þjónustu þarf að skilgreina og setja þarf fram þjónustumarkmið.

Ert þú með mælanleg þjónustumarkmið?

Huldurannsóknir PwC byggja á mælingum á vettvangi um hvort þjónustumarkmið náist.

Í 65% tilfella er maturinn sem Elín eldar kominn á borð viðskiptavina innan við 7 mínútum eftir pöntun. Markmiðið er að þetta gerist að lágmarki í 95% tilfella.

Hvað er góð þjónusta?

Án skilgreiningar er það í besta falli orð á blaði eða góður ásetningur.

Markmið verða að vera mælanleg ef þú vilt vita hvort þú ert að ná þeim.

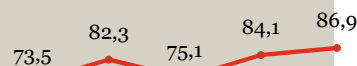
Huldurannsóknir leggja mat á hvort vinnubrögð starfsfólks séu í samræmi við væntingar stjórnenda.

Vel skipulagðar huldurannsóknir eru verðmætt tæki fyrir fyrirtæki og stofnanir til að auka og viðhalda góðri þjónustu og stuðla þannig að tryggð viðskiptavina sinna.

Meginmarkmið huldurannsóknna er að meta þjónustu starfsfólks um leið og þjónustan er veitt. Þannig fást upplýsingar um hvernig þjónustan er í raun og hvort þjónustustefnu fyrirtækisins sé framfylgt.

Þetta er hægt að mæla með hulduheimsóknum, hulduhringingum og huldutölvupóstum.

Hlutfall starfsmanna í verslun sem bjóða góðan dag



Tengiliðir:

Hafsteinn Einarsson

sími: +354 550 5354

gsm: +354 840 5354

hafsteinn.m.einarsson@is.pwc.com

Þorkell Guðmundsson

sími: +354 550 5234

gsm: +354 840 4331

thorkell.gudmundsson@is.pwc.com

