



## Vzdělávací seminář SPOKOJENOST

Semináře o měření zákaznické spokojenosti se ujal náš projektový manažer a výzkumník Bc. Filip Oliva. Seminář se konal **11. 11. 2016** a byl určen všem, kdo se věnují marketingu, věrnostním programům, vývoji produktů a služeb a hlavně práci se zákazníkem.

### VÍTE JAKÉ JSOU 3 NEJČASTĚJŠÍ CHYBY PŘI REALIZACI VÝZKUMU SPOKOJENOSTI?

- **CHYBA č. 1 – NEPŘESNĚ FORMULOVANÉ OTÁZKY**
- **CHYBA č. 2 – VYUŽITÍ ANKETY MÍSTO REPREZENTATIVNÍHO VÝZKUMU**
- **CHYBA č. 3 – OTRÁVENÍ ZÁKAZNÍKA VÝZKUMEM**

Na semináři jsme Vám také ukázali základní metody měření spokojenosti a vysvětlili jsme si, proč je spokojenost důležité měřit.

