

# Kundanalysen

Det finns många kundanalyser som visar om man har nöjda kunder eller inte. Det som skiljer Incondias analys från mängden är att ni också får veta om ni lyckats uppfylla de *förväntningar* era kunder har, eller om de kommer att söka en ännu bättre leverantör när möjligheten dyker upp. Ni får veta om era kunder är så nöjda att de kan kallas *lojala* - eller varför de inte är det...

Era kunders svar speglas i er egen uppfattning. På så vis spårar vi förbättringsområden och allt resulterar i att ni får adekvata *åtgärdsförslag*.

*Följande faktorer kan vi utläsa ur Kundanalysen:*



## Tillväxt- och lönsamhetsfaktorer

- Företagsimage
- Flexibilitet
- Problemlösningsförmåga
- Lönsamhet



## Relationsfaktorer

- Kundsyn
- Tillgänglighet
- Kundförståelse
- Kundvänlighet



## Effektivitetsfaktorer

- Dynamik
- Effektivitet
- Beslutsförmåga
- Användbarhet



## Kunnande - Expertis

- Know How
- Överblick
- Expertis
- Kvalitet

Vi kombinerar Kundanalysen med personliga intervjuer med era kunder, en metod som ger mest uttömmande svar och högsta möjliga svarsfrekvens.

