

HappyOrNot

*Kundenzufriedenheit überall und
jederzeit messen – Servicequalität
überwachen und optimieren*



DER DIREKTE WEG ZUM KUNDENFEEDBACK

Eine gezielte Frage an den Kunden, vier leicht zu verstehende Smiley-Buttons für spontane Antworten, ein kabelloses Gerät am gewünschten Standort und alle Ergebnisse innerhalb kurzer Zeit ausgewertet – so einfach kann Kundenzufriedenheit gemessen werden!

HappyOrNot ist ein standortunabhängiges Servicegerät zur langfristigen Kundenbindung, das überall dort eingesetzt werden kann, wo der Kunde auf ein Produkt, ein Angebot, einen Service oder eine

Neuheit trifft. Stellt man ihm genau hier eine verständliche Frage dazu und gibt ihm die Möglichkeit, unkompliziert, anonym und unmittelbar zu antworten, erhält man wichtige Informationen, um das Kaufverhalten zu verstehen. Das entscheidende Detail: HappyOrNot wertet diese Daten täglich aus und übermittelt sie zu einer definierten Zeit an den Auftraggeber, der dadurch schnell reagieren kann. So lassen sich vor allem bei Filialunternehmen Umsatzeinbußen, Kundenverluste, Unsicherheiten oder Unzufriedenheit vermeiden und Veränderungen oder Markteinführungen optimal begleiten. Gleichzeitig fühlt sich der Kunde ernst genommen, erlebt Wertschätzung und Interesse an seiner Meinung. Das führt zu engerer Kundenbindung, einer hohen Zufriedenheit und damit langfristig zu stabilen oder besseren Umsätzen.



Technische Daten

- Farbe Konsole: cremeweiß;
Ständer mit Fuß: alugrau
- Maße inkl. Fragen-Display: H/B/T = 144 x 47 x 20 cm
Gewicht: 14,0 kg gesamt
- Display für Format A3 quer im Lieferumfang;
Fragen leicht mit PC zu erstellen
- Standortunabhängig durch interne Energiequelle
(D-Cell Batterien, Laufzeit ca. 2 Jahre)
und kabelloser Datentransfermethode
- Automatischer, täglicher Berichtsdienst
für erfasste Daten, webbasiert oder per E-mail
- Individualisierte Auswertungen und Berichte je nach
Aufgabenstellung und Managementebenen
- GSM Frequenzband:
Quadband 850/900/1800/1900 MHz

SCHNELL UND SPONTAN: KUNDENREAKTIONEN ZUR PRODUKTAKZEPTANZ ODER SERVICEQUALITÄT

Ganz gleich, was ein Geschäft oder Unternehmen von seinen Kunden wissen möchte – HappyOrNot gibt eine standort- und zeitpunktgenaue Antwort. Weniger ist dabei mehr: Denn anstatt zeitaufwendiger Befragungen oder Testkäufen liefert HappyOrNot sofort ausgewertete Ergebnisse.

Das System ist einfach und wirkungsvoll: Der Kunde beantwortet die regelmäßigen Fragen, indem er den gewünschten Smiley-Button drückt. Das Gerät befindet sich dabei stets in unmittelbarer Nähe zum befragten Serviceort. Die Fragestellungen richten sich nach dem individuellen Bedarf und/oder sind strategisch aufeinander aufgebaut. Integriert ein Unternehmen die Ergebnisse der Befragungen in seine Geschäftspolitik, steigt der Gewinn in mehrfacher Hinsicht:

- Kundenzufriedenheit
- Servicequalität
- Kundenbindung
- Mitarbeitermotivation
- Marktposition und Umsatz
- Image



Wie zufrieden sind die Kunden mit der Produktverfügbarkeit?

- 😊 Egal, in welcher Branche HappyOrNot zum Einsatz kommt – Produktverfügbarkeit ist aus Kundensicht ein wichtiges Thema. Denn nur der zufriedene Kunde kommt wieder.

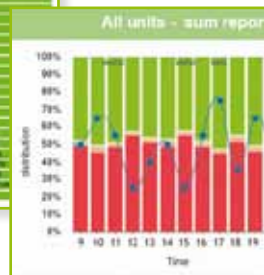


Wie kompetent und gut ist der Service?

- 😊 Schnell mögliche Lücken in der Servicequalität finden – ein wichtiger Faktor bei der Kundenzufriedenheit. HappyOrNot deckt genau auf, wo und wann Verbesserungsbedarf besteht, und zwar in jeder Branche.

Was passiert mit den Ergebnissen?

Die von HappyOrNot gesammelten Daten werden täglich übermittelt und ausgewertet. Aufbereitet in E-Mails oder abrufbar im Web kommen diese Berichte tagesaktuell zu den Auftraggebern. Darin enthalten sind Grafiken und Trendanalysen – wichtige Indikatoren für daraus folgende Unternehmensentscheidungen. Der Auftraggeber definiert dabei Timing, Inhalt und Berichtsebenen.



Kommt das neue Produkt an?

- HappyOrNot misst die Akzeptanz von Apfelsorten bis Automarken. Was auch immer der Auftraggeber neu einführt – mit HappyOrNot wird die Neuheit zur gezielten und professionellen Marktimplementierung.

Wer profitiert von HappyOrNot?

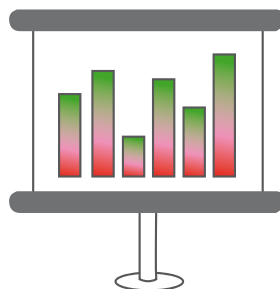
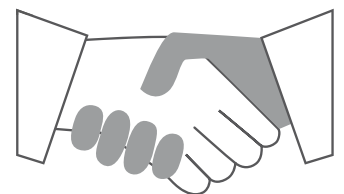
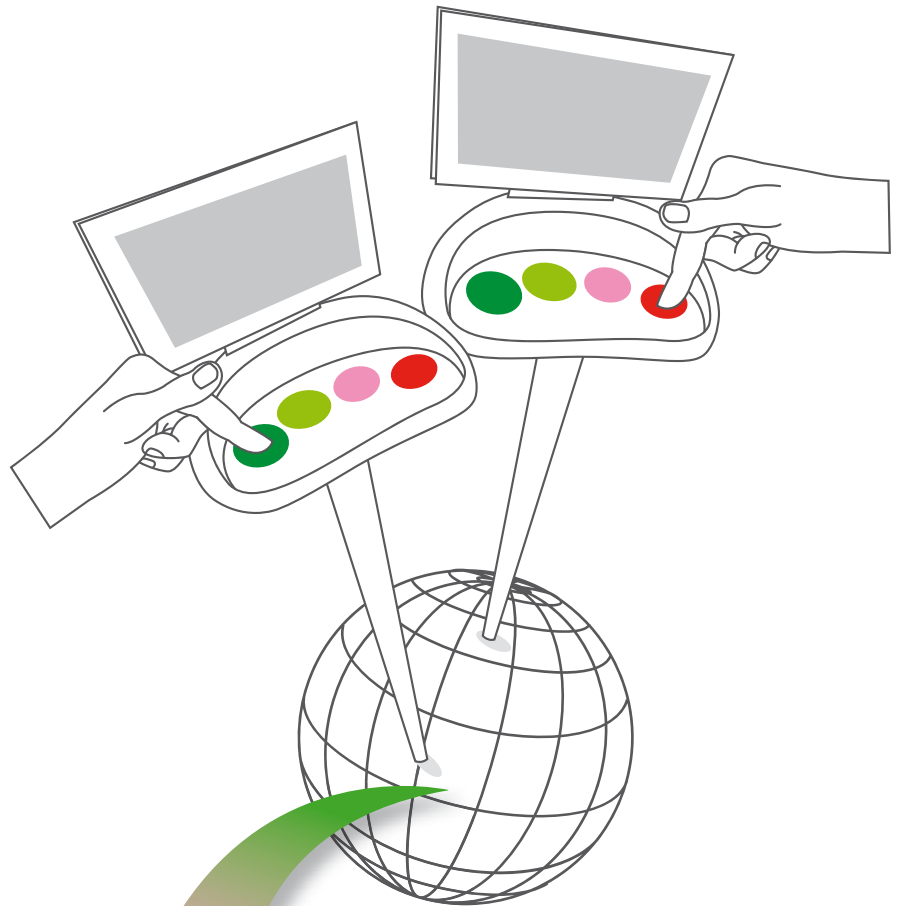
HappyOrNot ist für alle Branchen geeignet, in denen es wichtig ist, die Kundenmeinung zu kennen. Als ideales Kundenbarometer steht es bei Filialisten, Einzelhandelsgeschäften und Serviceunternehmen, aber auch in der Gastronomie und bei Dienstleistern während der kompletten Geschäftszeit in direktem Kundenkontakt und arbeitet überall drahtlos. Schneller können Kundenmeinungen nicht abgefragt und ausgewertet werden.

So funktioniert es:

- Die Geräte werden an den gewünschten Serviceorten aufgestellt.
- Der Kunde beantwortet freiwillig, anonym und spontan die Fragen.
- Der Datentransfer und die Auswertung erfolgen tagesaktuell.
- Über den webbasierten Berichtsdienst wird der Auftraggeber zeitnah informiert.
- Erforderliche Veränderungen zur besseren Kundenzufriedenheit können vor Ort schnell initiiert werden.

Die Vorteile:

- Verständliche und einfache Bedienung
- Höhere Servicequalität durch unternehmensweite Datenerfassung
- Verbessert Kundenerfahrung und -zufriedenheit
- Motiviert Mitarbeiter
- Zeigt Möglichkeiten die Marktposition zu stärken und den Ertrag zu steigern
- Verbessert das Image



METO®, eine Geschäftseinheit von Checkpoint®, bietet dem globalen Einzelhandel eine große Vielfalt an innovativen und höchst kosteneffizienten Auszeichnungs- und Verkaufsförderungslösungen. Dazu zählen In-store-Kommunikation und -werbung, Regalmanagement, Auszeichnung und Shopping Convenience.

In den letzten 50 Jahren hat METO kontinuierlich Absatzförderungs- und Auszeichnungslösungen erfunden, die heute zum Standard im Handel gehören. METO entwickelt Lösungen, die sich leicht handhaben und einrichten lassen. Damit werden diese den Anforderungen einer Handelslandschaft gerecht, die einem stetigen Wandel unterliegt und in der die Devise gilt: Zeit ist Geld. Lösungen von METO tragen zur effektiven Kommunikation bei: ob Preis, Werbung, Produktherkunft, Ablaufdatum oder andere Informationen, die zum Verkauf beitragen.

METO verbindet Qualität mit Langlebigkeit und inspiriert den Handel, seine Kunden auf wirksame Weise anzusprechen.

Die enge Zusammenarbeit mit dem Handel, Dienstleistern und der Industrie ist ein Grund für den Erfolg von METO.

Dank dieser Partnerschaften entwickeln wir immer wieder innovative Konzepte für unsere Kunden.

STORE-LEVEL KOMMUNIKATION



SHELF-MANAGEMENT LÖSUNGEN



ITEM-LEVEL KOMMUNIKATION



CHECKPOINT SYSTEMS GMBH
METO DIVISION
Ersheimer Straße 69
D-69434 Hirschhorn
Tel.: +49 (0) 6272-928-0