

Analyse:

Introduktion til analyse-modulet

Med analyse-modulet kan du automatisk udsende et spørgeskema til dine kunder hver gang de har besøgt dig.

Når kunden har betalt i kassen sendes der en email til dem med et link til spørgeskemaet.

Du kan se besvarelserne på kundens kundekort og de samlede resultater for alle dine kunder. Du kan også se kundetilfredsheden for en enkelt medarbejder.

Gavekort	
Klippekort / Medlemska	b
Analyser	
Marketing	
Hjemmeside	

Du kan vælge at bruge vores generelle tilfredshedsskema eller du kan oprette dit helt eget.

Du kan udsende samme spørgeskema efter alle slags ydelser, eller du kan lave forskellige skemaer til hver varegruppe eller lave et helt specifikt skema til én enkelt ydelse.

Oprettelse af spørgeskema

Når du skal oprette dit skema klikker du [Opret] ud for "Skema".

Skemaer	Udsendte Besvaret	Funktion
Generel tilfredshedsskema	0 0	[Opret] [Ret] [Slet] [Udsendelse]

I tekst-feltet skriver du navnet på dit skema (kun til eget brug, det vises ikke til kunderne – i dette tilfælde hedder det "Generel tilfredhedsskema").

Klik herefter på "Gem" Klik på "Tilføj" for at tilføje spørgsmål til dit skema.

Du kan nu tilføje dine spørgsmål. Start med at tilføje alle dine spørgsmål i den rækkefølge du vil have dem vist.

Hvis du ikke vælger noget på listen over spørgsmål, men lader den stå på "Der tilføjes kun en tekst", så kan du lave en side i skemaet med f.eks. en velkomst tekst eller en afsluttende tekst.

Når du har tilføjet dine spørgsmål kan du gøre følgende:

Ændre på rækkefølgen ved at ændre i "Nummer"

Vælge at spørgsmålet skal være obligatorisk. Dvs. at kunden skal svare for at gå videre i skemaet.

Vælge om spørgsmålet altid skal vises eller om det kun skal vises til nogle kunder (Klik på listen for at se de mange muligheder)





Lave hop i dit skema. Dvs. at du kan vælge at kunden skal hoppe over nogle af spørgsmålene hvis tidligere svar i skemaet gør spørgsmålet irrelevant.

Det er vigtigt at have overblik over forskellen på "Hop til" og "Hop altid til" inden du før i gang med at tilføje hop til dit skema.

"Hop til" betyder at én svarmulighed udløser et hop til et specifikt spørgsmål.

"Hop altid til" betyder at uanset hvilken svarmulighed som vælges så hoppes der til et specifikt spørgsmål.

Skema	
Marketing link	\$analyse:283\$ Bemark Dame variabel kan indisettes i et email nyhedsbrev eller email trigger. Brug "indiset hyperlink" funktionen og husk at vælge "andet" i [Protokol] for at det fungerer.
Tekst	Generel bilfredshedsskema
Spørgsmål	Cem Tilfag
Nummer	1 4
Spørgsmål	Hvor tilfreds er du med dit besog hos as? (ra)
Obligatorisk	V
Visning	(Vis altid)
Hop altid til	(hop ikke, fortsæt til næste spørganål) 🗸 [Avanceret]
Nummer	2 4
Spørgsmål	Hvorfor er du utilfreds? (br)
Obligatorisk	
Visning	(Vis altid)
Hop altid til	(hop ikke, fortsæt til næste spørgsmål) 🗸

Oprettelse af spørgsmål

Der findes 5 forskellige spørgsmåltyper som du kan oprette.

Når du opretter spørgsmålene og svarmulighederne kan du tilføje point til svarene. Det samlede antal point for hele spørgeskemaet danner grundlag for den smiley som vises på kundens booking (Læs mere om dette i hjælpepunktet "Besvarelser og rapporter")

Når du skal oprette et spørgsmål klikker du [Opret] ud for "Spørgsmål".

De 5 spørgsmåltyper:

Fælles for dem alle er at du skal skrive spørgsmålet i det store tekst felt.

Tekst: Et åbent spørgsmål hvor kunden frit kan skrive sit svar. Vælg om der skal være 1 eller flere linier til at skrive svaret i.

Drop down: Kunden får en liste hvor hun kan vælge 1 svarmulighed

Flere muligheder: Kunden kan markere flere svarmuligheder (afkrydsningsfelter)

En mulighed: Kunden kan kun markere 1 svarmulighed (radio buttons)

En mulighed, flere rækker: Kunden kan markere 1 svarmulighed ud for hver række i en tabel.

I tvivl om hvilke spørgsmåltyper du skal bruge? Se nogle af spørgsmålstyperne i brug i vores generelle tifredshedsskema.

Åben skemaet ved at klikke på linket nedenunder.





Rapporter og besvarelser

Den enkelte kundes besvarelse:

Hver gang en kunde besvarer et spørgeskema oprettes der et punk i [Log] som du kan klikke ind på fra hovedmenuen.

Derinde kan du klikke videre til kunden og læse kundens besvarelse.

Den enkelte kundes besvarelser kan du se nederst inde på kundekortet.

Du kan klikke ind på hver af de spørgeskemaer som kunden har besvaret. Kundens besvarelser i det sidste spørgeskema vises også som en smiley på kundens næste booking.

De samlede resultater:

I [Rapporter] kan du opbygge en rapport som viser de samlede resultater for alle kundebesvarelser for et helt skema eller for udvalgte spørgsmål.

Rapporter	Funktion
	[Opret]
Generel	[<u>Vis</u>] [Slet]

Hvis du sender flere forskellige spørgeskemaer til kunderne kan du lave en rapport der viser resultaterne for spørgsmål som er med i forskellige skemaer.

Se resultater fordelt på medarbejder, omsætning og lign.

I rapporten kan du tilføje "Kundedata" som f.eks. "Sidste medarbejder".

Når du har lavet din rapport og eventuelt tilføjet kundedata kan du bruge filteret. Ved at sætte hak ved nogle svarmuligheder eller nogle kundedata som f.eks. et medarbejdernavn kan du filtrere resultaterne. På den måde kan du f.eks. se kundetilfredsheden for en enkelt medarbejder.

Udsendelse af spørgeskema

Funktion [Opret] [Ret] [Slet] Udsendelse 1

Når du har oprettet dit spørgeskema kan du klikke ind på [Udsendelse] ud for det skema du har oprettet.

Klik på [Opret] og vælg hvad der skal aktivere udsendelsen af dit spørgeskema.

Du kan vælge at det skal sendes når kunden har betalt for noget inden for en Kategori, Varegruppe eller en





Tidspunkt		?	Hændelse
27-11-2013 14:50:05	NY		Benedicte Kjærsqaard har udfyldt spørgeskema Point: 8,4
26-11-2013 23:15:48	NY		Lene Flygare har udfyldt spørgeskema Point: 7,9
26-11-2013 20:46:44	NY		Helena frederiksen har udfyldt spørgeskema Point: 8,4

<u>Analyser</u>	<u>27-11-2013</u>	8,4 point
	05-04-2013	6,4 point
	<u>26-11-2012</u>	8,4 point



bestemt Vare.

På den måde kan du målrette dit spørgeskema til kunderne. Du kan f.eks. lave flere forskellige skemaer så kunderne får forskellige skemaer afhængigt af hvilken ydelse eller produkt de har købt hos dig.

Husk at du sagtens kan bruge de samme spørgsmål i flere spørgeskemaer. Hvis du f.eks. har nogle generelle spørgsmål du gerne vil spørge alle kunder om, så kan du have dem med i alle skemaer.

Når du skal se en Rapport over resultaterne kan du se de samlede besvarelser for disse spørgsmål uanset hvor mange spørgeskemaer de er med i.

Du kan selv skrive email-teksten. Husk dog at indsætte variablen \$skemalink\$ i emailen. Når kunden modtager emailen vil \$skemalink\$ være erstattet af det korrekte link til spørgeskemaet.

Du kan også indsætte variablen \$firstname\$ for at indsætte kundens fornavn i emailen.

Karens periode: Her kan du vælge hvor lang tid der skal gå i mellen at en kunde får et spørgeskema fra dig. Hvis du f.eks. sætter den til 90 dage får kunden kun 1 spørgeskema inden for de næste 90 dage uanset hvor mange gange kunden handler hos dig.

Sæt hak ved "Aktiv" når du vil begynde at sende dit spørgeskema	til
kunderne og klik herefter på "Gem".	

14:00	
14:05	(<u>14:00-14:25</u>) Aftagning af shellac ved ny behandling
14:10	[Kasse]
14:15	Makeup bord
14:20	Oprettet: 21-03-2014 16:27

	Funktion
Aktiv	[Opret]
	[Slet]

