

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Haziran 2021

B1R TECH
TECHNOLOGY

için hazırlanmıştır.

GAME CHANGERS



ARAŞTIRMA TASARIMI

ARAŞTIRMA TASARIMI

AMAÇ



- BirSens'in nihai müşterilerine sağladığı hizmetten duyulan memnuniyeti ve tavsiye skorunu (NPS) ölçümlemektir.
- Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda aksiyon planı hazırlanacaktır.

YÖNTEM



- BirSens tarafından sağlanan mevcut müşteri listesindeki her bir müşteri için Ipsos kişiye özel online anket linkleri oluşturmuştur.
- Müşterilerin e-mail adreslerine, BirSens tarafından gönderilen online form (CAWI) ile veri toplanmıştır.

ZAMANLAMA



- Veri toplama 17 Mayıs – 21 Haziran 2021 tarihlerinde gerçekleşmiştir.
- Toplam 400 müşteriye gönderilen anketler sonucunda 278 başarılı anket elde edilmiştir.
- Ankete katılım oranı 70%'tir.

ARAŞTIRMA SONUÇU

MEMNUNİYET&TAVSİYE

NPS / NET TAVSİYE SKORU NEDİR VE NASIL HESAPLANIR?

- NPS® doğrudan tek bir soru ile hesaplanan bir metriktir.
- Görüşmecilere markayı aile ve arkadaşlarına ne düzeyde tavsiye edeceği sorulur. Skala 10-Kesinlikle tavsiye ederim, 0-Kesinlikle tavsiye etmem anlamına gelecek şekildedir.
- Görüşmeciler üç kategoride sınıflandırılır:
 - **Destekçiler** (9–10 puan) > markayı çevresine tavsiye eden sadık destekçilerdir ve büyümeyi desteklerler.
 - **Eylemsizler** (7-8 puan) > memnun ancak markaya ilişkin çok hevesli olmayan kitledir, rakip tekliflere duyarlıdır.
 - **Olumsuz Konuşanlar** (0–6 puan) > markaya zarar veren mutsuz görüşmecilerdir. Bu kişiler ayrıca olumsuz word-of-mouth yoluyla markanın büyümesine zarar verir.



ARAşTIRMA SONUCU-ÖZET

Memnuniyet



%96

Tavsiye NPS



81

**Satış Sonrası
Hizmet Memnuniyeti**



%94

**Sensaway
Memnuniyeti**



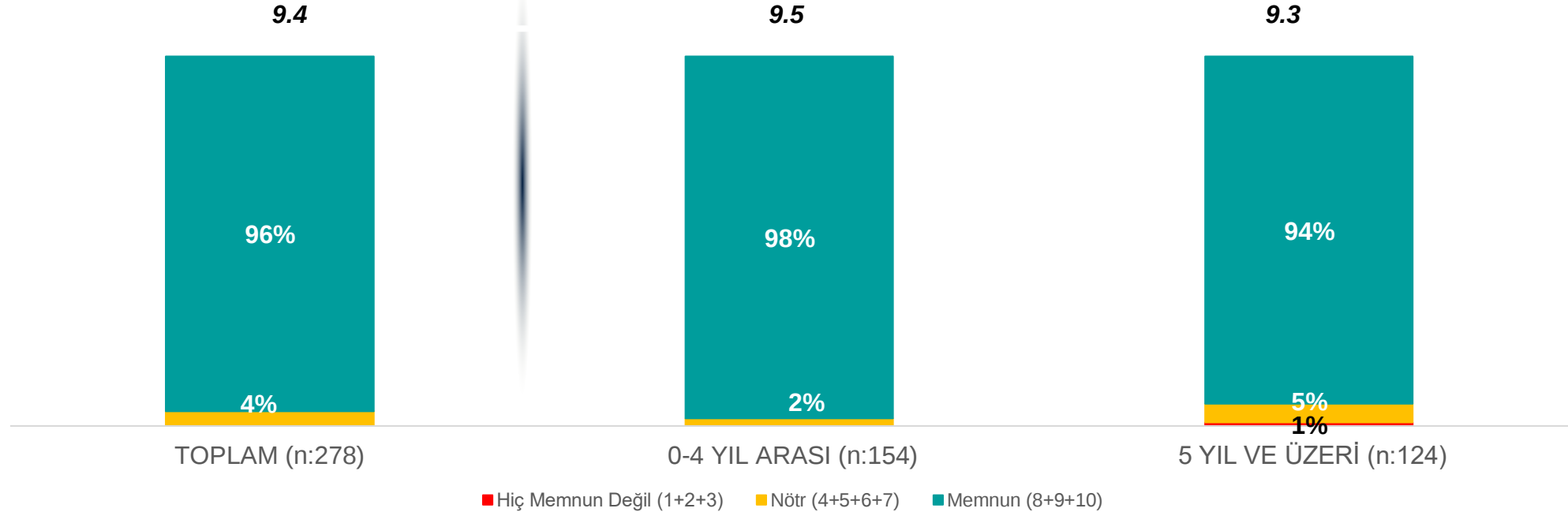
%90

GENEL MEMNUNİYET DEĞERLENDİRMESİ

Katılımcıların **%96'sı** BirSens'ten **memnundur**.

BirSens ile çalışma yılına göre memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Ort.

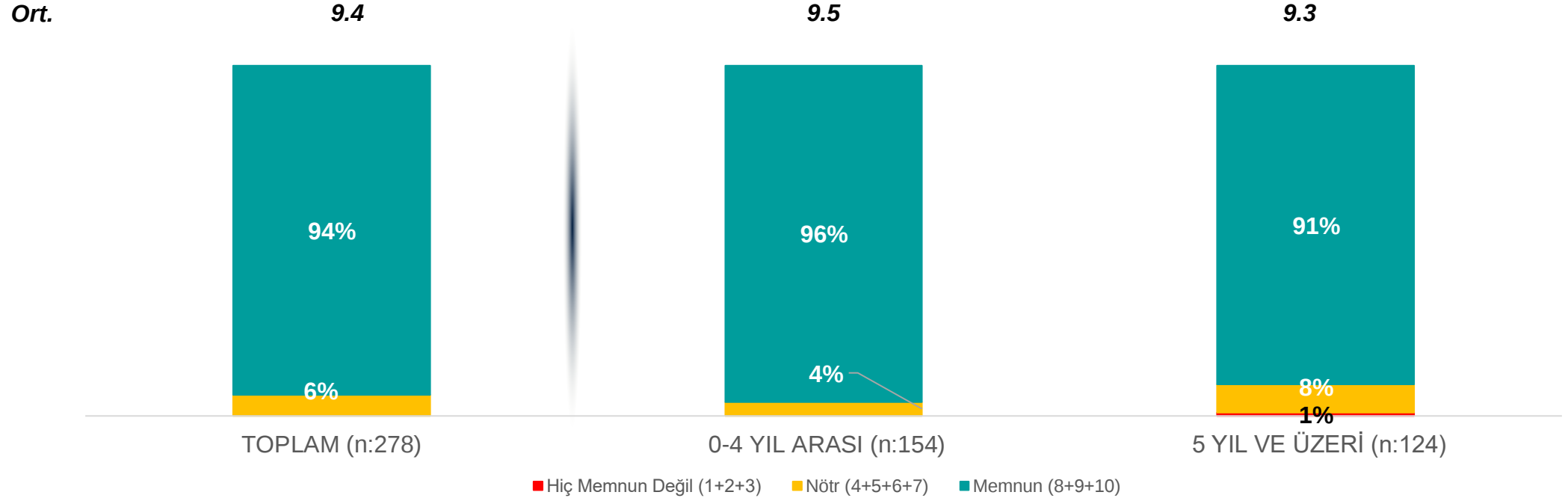


Soru: GM. BirSens ile olan iş ilişkinizi değerlendirdiğinizde iş ortaklığınızdaki genel olarak ne kadar memnunsunuz? 1 hiç memnun değilim ve 10 çok memnunum olmak üzere 1 ile 10 arasında puan verebilir misiniz?

SATIŞ SONRASI HİZMETTEN MEMNUNİYET

Katılımcıların %94'ü BirSens'in satış sonrası hizmetlerinden memnundur.

BirSens ile çalışma yılına göre satış sonrası hizmetlerden memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

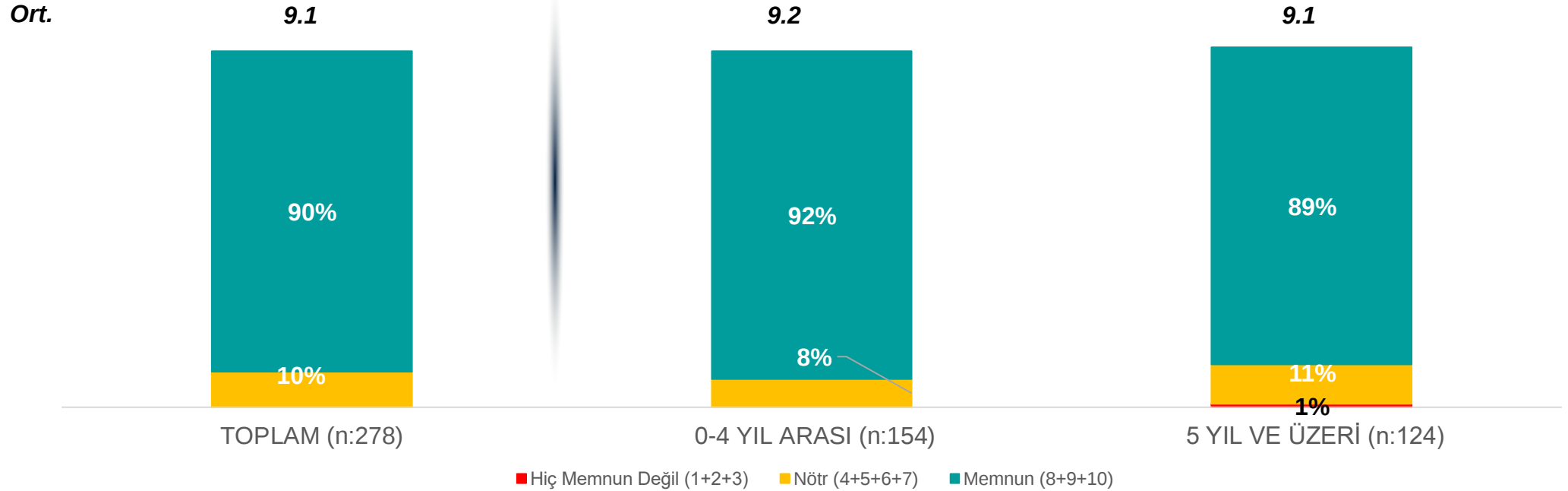


Soru: S1. BirSens'in satış sonrası hizmetlerinden genel olarak ne kadar memnunsunuz? 1 hiç memnun değilim ve 10 çok memnunum olmak üzere **1 ile 10 arasında** puan verebilir misiniz?

SENSAWAY MEMNUNİYETİ

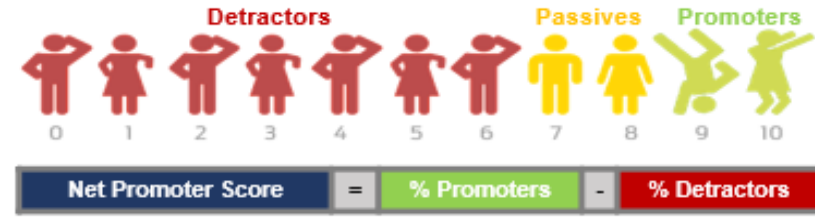
Katılımcıların %90'ı "Sensaway Merkezi Yönetim Yazılımı"ndan memnundur.

BirSens ile çalışma yılına göre "Sensaway Merkezi Yönetim Yazılımı"ndan memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

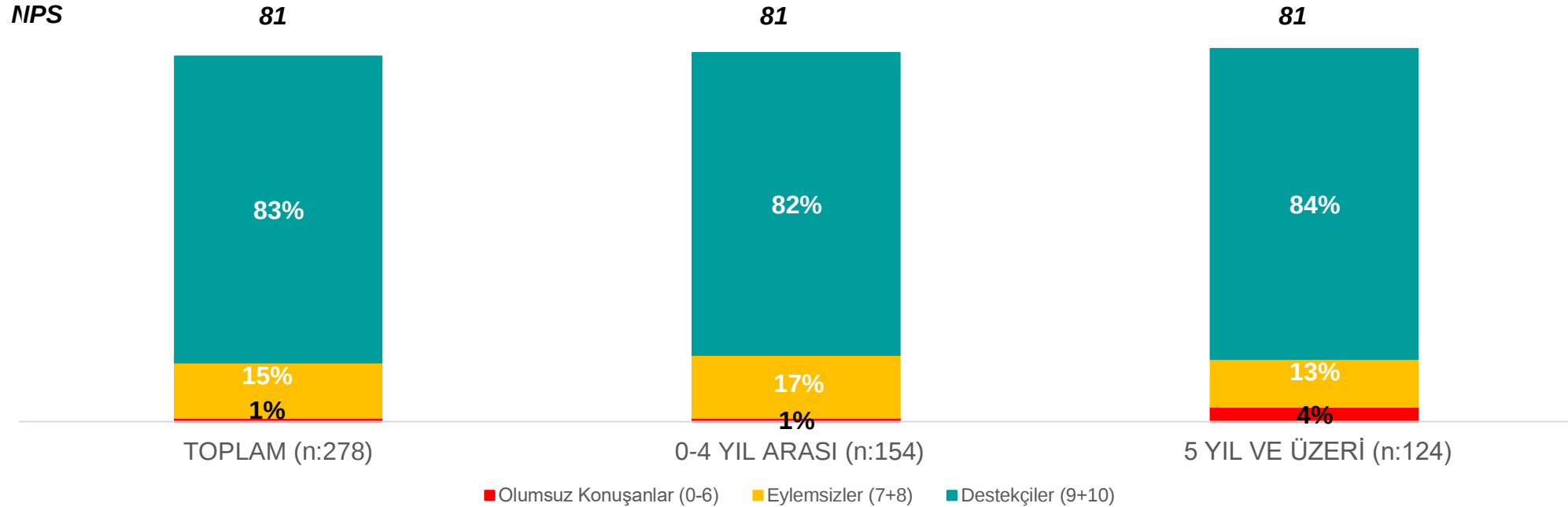


Soru: S2. Sensaway Merkezi Yönetim Yazılımından genel olarak ne kadar memnunsunuz? 1 hiç memnun değilim ve 10 çok memnunum olmak üzere 1 ile 10 arasında puan verebilir misiniz?

TAVSİYE - NPS



- Katılımcıların **%83'ü** BirSens'i bir iş ortağı olarak çevresine ve diğer iş ortaklarına **tavsiye etmektedir**.
- BirSens'in NPS skoru 81 ile oldukça yüksektir.



Soru: TV. BirSens'i bir iş ortağı olarak çevrenize, diğer iş ortaklarınıza ne ölçüde **tavsiye** edersiniz? 0 kesinlikle tavsiye etmem ve 10 kesinlikle tavsiye ederim olmak üzere **0 ile 10 arasında** bir puan verebilir misiniz?

YASAL BİLGİLENDİRME

© 2019 Ipsos. Tüm Hakları Saklıdır. Bu dosya içeriği, Ipsos'un izni olmaksızın sosyal medya da dahil üçüncü bir kurum/kişi/medya ile paylaşılamaz. Ipsos tarafından paylaşımına müsaade edilmesi halinde ise bu paylaşım ancak Ipsos'un ismi belirtilmek suretiyle yapılabilir.

KALİTE BELGELERİMİZ



BE SURE. GO FURTHER.

Centrum Plaza A Blok Aydinevler Sanayi Cad. No:3
34854 Küçükyalı – İstanbul / TÜRKİYE

T : +90 [216] 587 1111
F : +90 [216] 417 6565
www.ipsos.com/tr-tr



@IpsosTurkiye

GAME CHANGERS

