



Μύθοι & Πραγματικότητα για το Voice of Customer

«Για να διαβάσω τα σχόλια&το TLAG στο VOC μπαίνω στο site: <https://liveboard.isc-cx.com/dashboard>»

ΛΑΘΟΣ. Το παραπάνω είναι το site που βλέπω τις ενέργειες για το πρόγραμμα BEA.

Το site του VOC είναι το:

<https://reporting.smg.com/Index.aspx>

«Τι κάνω αν ξεχάσω το password?»

Στέλνεις email σε εμένα @maria.koukadaki@ceg.gr γιατί δεν έχεις απευθείας επικοινωνία με την smg

«Τι σημαίνει OSAT & TLAG»

OSAT = Overall Satisfaction = Συνολική Ικανοποίηση

TLAG = Treated Like A Guest = Φιλόξενη Συμπεριφορά

«Από ποια ερώτηση προκύπτει το **OSAT**?»

Στην έρευνα του VOC από την ερώτηση

‘ **Πόσο ικανοποιημένος είσαι από την επίσκεψή σου στο πρατήριο?**’



Μύθοι & Πραγματικότητα για το Voice of Customer

«Από ποια ερώτηση προκύπτει το **TLAG**?»

Στην έρευνα του VOC από την ερώτηση

‘ Πόσο ικανοποιημένος είσαι από την αλληλεπίδραση με τους υπαλλήλους στο πρατήριο?’

«Ποιο είναι το σκορ που πρέπει να έχω στο **TLAG**?»

Για το 2025, έχει θεσπισθεί στο 85%. Λαμβάνεται υπόψη στην κατάταξη του προγράμματος PMTDR και στο τριμηνιαίο bonus που λαμβάνεις

«Για να έχω υψηλό σκορ στο TLAG, πρέπει ο πελάτης να γράψει στο τέλος κάτι στα σχόλια»

ΛΑΘΟΣ. Ο πελάτης γράφει μόνον όταν θέλει να πει τα καλά του λόγια, να κάνει αρνητικό σχόλιο ή να αφήσει στοιχεία για επικοινωνία με το CSC. **ΔΕΝ** έχει καμία σχέση με το % TLAG.



Μύθοι & Πραγματικότητα για το Voice of Customer

«Πόσα σχόλια χρειάζεται να έχω για μία αντιπροσωπευτική έρευνα?»

Σίγουρα 1 σχόλιο / ημέρα. Όσα περισσότερα – σωστά και έγκυρα σχόλια - τόσο πιο δυναμικό το πρόγραμμα

«Υπάρχουν όμως σχόλια που είναι αρνητικά, αλλά αναφέρουν θέματα που δεν ελέγχω στο πρατήριο»

ΣΩΣΤΟ, ναι υπάρχουν. Ο Επιθεωρητής σου τα διαβάζει και σε συνεργασία με εσένα εάν αφορούν σε σημαντικά θέματα που επηρεάζουν τη λειτουργία του πρατηρίου – κάνετε την πρότασή σας για βελτίωση. **Εσύ** πρέπει να επικεντρωθείς στα σχόλια που μπορείς να ελέγξεις *(εκπαίδευση προσωπικού ειδικά σε προγράμματα εξαργύρωσης πόντων και γενικά προγραμμάτων Loyalty, Βασικά Βήματα Εξυπηρέτησης, πρόβλημα σε αερόμετρο, πρόβλημα στην ποιότητα πλυσίματος, καθαριότητες)*



Μύθοι & Πραγματικότητα για το Voice of Customer

«Και άρα τι χρειάζεται να έχω για μία υγιή έρευνα?»

1. **Επικοινωνώ στους πελάτες το Shell GO+ app.** Είναι ο πλέον έγκυρος τρόπος για να λαμβάνω σωστά και όχι fraud σχόλια πραγματικών πελατών
2. Έχω το **smg app στο κινητό μου** (το κατεβάζω από τα stores)
3. Συνδέομαι με τα στοιχεία μου (username το email του πρατηρίου και password συνήθως @Shell100)
4. Διαβάζω σε καθημερινή βάση τα σχόλια και τα συζητώ με την ομάδα μου στις συναντήσεις που κάνω – navigator meetings. Όχι μόνον αυτά προς βελτίωση, αλλά και τα καλά προς επιβράβευση

«Τέλος του μήνα λαμβάνω από την smg μία μηνιαία αναφορά. Τι είναι αυτό?»

Είναι η αναφορά του μήνα που στέλνει η συνεργαζόμενη εταιρία και περιέχει περιεκτικά τα % OSAT & TLAG, τον αριθμό των ερευνών, τη συμμετοχή σου στο πρόγραμμα και την εξέλιξη για το 2025. Απότομες 'κορυφές' πρέπει να σε ανησυχούν. **Δεν πρέπει να μένω μόνον στο σκορ, αλλά κύρια να διαβάζω τα σχόλια και να βελτιώνω την εμπειρία του πελάτη**



Μύθοι & Πραγματικότητα για το Voice of Customer

«Τι σημαίνει συμμετοχή στο πρόγραμμα?»

Σημαίνει πόσο συχνά συνδέομαι είτε μέσω app είτε μέσω του υπολογιστή στο γραφείο και διαβάζω τα σχόλια των πελατών. Αυτός ο δείκτης είναι κοινός για όλους μας και όλοι – από τη διοίκηση μέχρι εσένα – κρινόμαστε από την ‘έγνοια’ που έχουμε να διαβάζουμε τα σχόλια

«Και για το τέλος, η έρευνα είναι πολύ μεγάλη και δύσκολη. Δεν μπορώ να την κάνω»

ΛΑΘΟΣ. Η έρευνα εδώ και 1 χρόνο τουλάχιστον είναι πολύ απλή, σύντομη (5 ερωτήσεις) και αξιόπιστη. Για να έχεις σωστή άποψη – κάνε την και εσύ και αν πιστεύεις ότι μπορούμε να βελτιώσουμε κάτι – επικοινωνήσε μαζί μου



Voice of Customer
Make every customer
feedback count