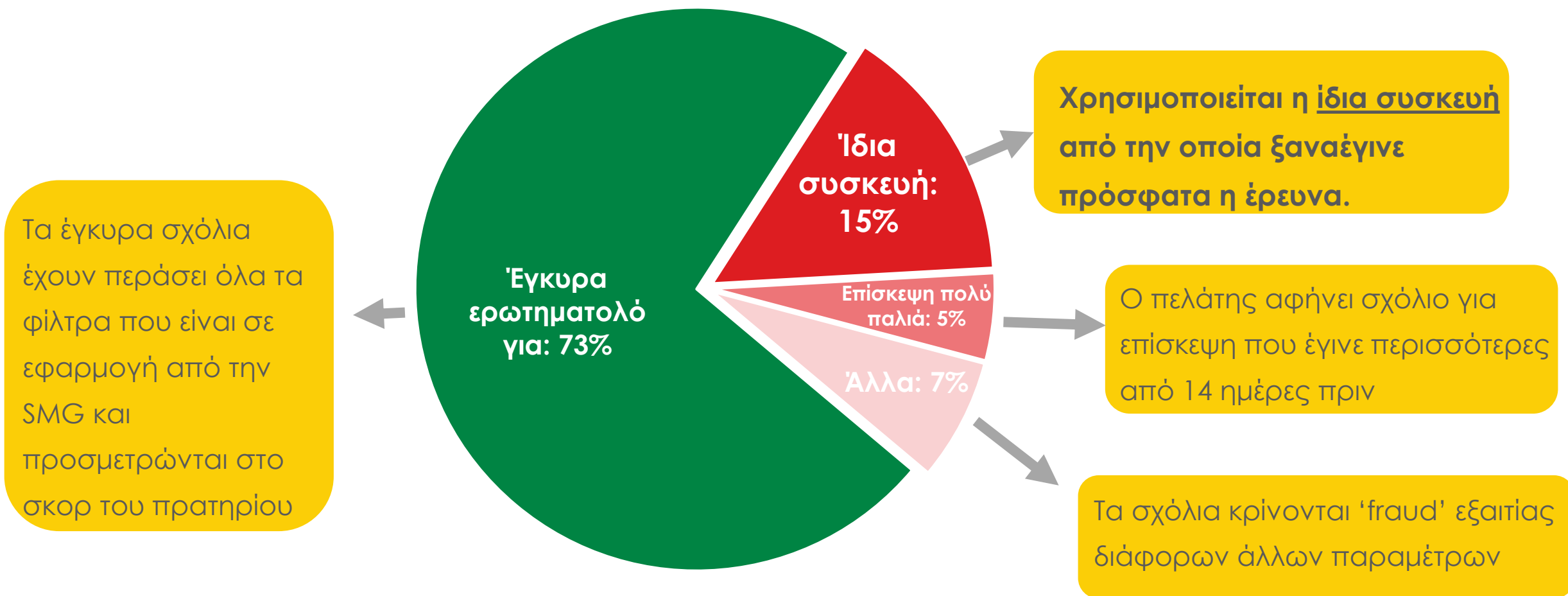




SMG: Σχόλια πελατών μέσω του προγράμματος VOC

Σχόλια Πελατών για Μάιο 2020



ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΤΗ:

SMGs Fraud:

Εργαλεία Ελέγχου

Το πρόγραμμα Voice Of the Customer μας δίνει τη δυνατότητα να μάθουμε από τους πελάτες μας. Αξιοποιώντας σωστά τα σχόλιά τους γινόμαστε καλύτεροι στην εξυπηρέτηση, αυξάνουμε τη δυναμική του πρατηρίου και τη δική μας κερδοφορία.

Πρώτα από όλα όμως πρέπει να έχουμε έγκυρα και αξιόπιστα σχόλια.

Έλεγχοι σε περισσότερες από 50 παραμέτρους στα σχόλια των πελατών για επιβεβαίωση της ορθότητάς τους

Η SMG ελέγχει όλα τα σχόλια των πελατών που λαμβάνει και αποκλείει περιπτώσεις 'fraud', ώστε τα σχόλια που διαβάζετε στο SMG 360 να είναι τα σωστά

‘Μη έγκυρο’ σχόλιο



Λάθος αρχικά δεδομένα

Τα στοιχεία που δόθηκαν στην έναρξη της έρευνας από τον πελάτη δεν είναι σωστά



Δεν συμπληρώνονται όλα τα πεδία

Η έρευνα πρέπει να έχει απαντήσεις πελάτη σε μία σειρά κρίσιμων ερωτήσεων, ώστε να είναι έγκυρη



Διπλές έρευνες

Υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των ερευνών που μπορούν να κάνουν οι πελάτες/μήνα



Περίεργες συμπεριφορές

Η SMG πραγματοποιεί επιπλέον ελέγχους για αναληθή δεδομένα

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΤΗ:

SMGs Fraud: Εργαλεία Ελέγχου

Κάθε μήνα ελέγχονται όλα τα σχόλια των πελατών/πρατήριο για περιπτώσεις fraud.

Μικρές αλλά σημαντικές αλλαγές μπορούν να σας βοηθήσουν να έχετε ένα υγιές πρόγραμμα VOC, το οποίο θα αξιοποιήσετε προς όφελός σας.

Μπορείτε να βοηθήσετε να έχετε αξιόπιστα σχόλια

1

Αφήστε τους πελάτες να συμπληρώσουν την έρευνα μόνοι τους

Προσπαθήστε να μην κατευθύνετε τους πελάτες στην έρευνα. Πρέπει να απαντούν μόνοι τους στις ερωτήσεις, εφόσον κάνουν το ερωτηματολόγιο στο πρατήριο. Εάν δεν έχουν αριθμό κινητού τηλεφώνου, δεν θα μπορούν να πραγματοποιήσουν την έρευνα από το πρατήριο.

2

Μιλήστε με πάθος για το πρόγραμμα VOC

Μην παρακινείτε τους πελάτες να αφήσουν θετικά σχόλια. Απλά υπενθυμίστε τους την έρευνα, για ποιο λόγο την κάνουμε και πώς μπορούν οι πελάτες μας να ανταμειφθούν.

3

Φοβάστε ότι η έρευνα δεν λειτουργεί? Μην πειραματίζεσθε κάνοντας την έρευνα εσείς ο ίδιος

Εάν έχετε την υπόνοια ότι η έρευνα δεν λειτουργεί, παρακαλώ επικοινωνήστε με το αρμόδιο άτομο από πλευράς Coral.

4

Ενθαρρύνετε τους πελάτες να χρησιμοποιούν τη δική τους συσκευή για την έρευνα

Οι πελάτες πρέπει να χρησιμοποιούν τη δική τους συσκευή, εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο ότι η ίδια συσκευή δεν χρησιμοποιείται πολλές φορές.

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΤΗ:

Περιστατικά Fraud SMG: Συχνές Ερωτήσεις

Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή τις ερωτήσεις. Δίνουν απάντηση σε αρκετά ερωτήματα που έχετε.

Οι πελάτες κάνουν την έρευνα αλλά δεν τις βλέπω στο κινητό και στον υπολογιστή μου. Γιατί συμβαίνει αυτό? Αυτές οι έρευνες μετρούνται στο σκορ μου?

Στην SMG χρησιμοποιείται πολύ συγκεκριμένος και ανεπτυγμένος αλγόριθμος, ώστε να συλλέγονται αξιόπιστα δεδομένα. Οι έρευνες που δεν ικανοποιούν τα κριτήρια του αλγορίθμου (υπάρχουν περισσότερες από 50 παράμετροι που ελέγχονται) δεν μετρούνται ως 'έγκυρες' και επομένως δεν βλέπουμε αυτά τα σχόλια των πελατών. Κατά συνέπεια, δεν προσμετρώνται στη βαθμολογία σας.

Ποιοι είναι οι παράμετροι του αλγορίθμου που ελέγχονται?

Υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός παραμέτρων που είναι σε ισχύ από την SMG & Shell VOC team. Οι συνεργάτες δεν μοιράζονται περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με τις παραμέτρους για προστασία της ακεραιότητας του προγράμματος και τη μείωση περιστατικών fraud.

Μπορώ να δω τα σχόλια που δεν προσμετρώνται? Μπορούν να τα δουν τα κεντρικά από Coral?

Αυτά τα δεδομένα δεν μοιράζονται στην Coral. Οι ομάδες των SMG&Shell τα μοιράζονται μεταξύ τους για στατιστικούς σκοπούς, αλλά δεν είναι κάτι που δίνεται στον εκπρόσωπο της Coral.

Γιατί υπάρχουν πελάτες που δηλώνουν "Dissatisfied" ή "Highly Dissatisfied" αλλά αφήνουν θετικό σχόλιο? Μπορούν αυτά τα σχόλια να ταξινομηθούν σωστά?

Δυστυχώς δεν μπορούμε να ελέγξουμε ή να επηρεάσουμε τα σχόλια των πελατών και να ανακατευθύνουμε τις βαθμολογίες. Συνήθως, σε αυτές τις περιπτώσεις που ο πελάτης δηλώνει "Dissatisfied" ή "Highly Dissatisfied" αλλά αφήνει θετικό σχόλιο, έχει επιλέξει να σχολιάσει μία παράμετρο του πρατηρίου για την οποία ικανοποιήθηκε. Φυσικά, μπορεί να συμβεί και το αντίθετο.

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΤΗ:

Περιστατικά Fraud SMG: Συχνές Ερωτήσεις

Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή τις ερωτήσεις. Δίνουν απάντηση σε αρκετά ερωτήματα που έχετε.

Πρέπει να ενθαρρύνω τους υπαλλήλους να βοηθούν τους πελάτες στην ολοκλήρωση της έρευνας? Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να το κάνω?

Οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν για το ερωτηματολόγιο VOC και την ανταμοιβή των 100 πόντων στην κάρτα smart/μήνα αλλά αυτό πρέπει να γίνεται στα πλαίσια της ενημέρωσής τους από το προσωπικό των πρατηρίων.

Οι υπάλληλοι δεν πρέπει να 'βοηθούν' τους πελάτες να ολοκληρώσουν την έρευνα. Είναι πολύ πιθανό να αναγνωρισθεί από τα φίλτρα που είναι σε ισχύ και να μην χαρακτηριστεί καν το σχόλιο του πελάτη ως έγκυρο.

Εάν ένας πελάτης γράψει αρνητικό σχόλιο, αυτό θα επηρεάσει τη βαθμολογία μου?

Μέσω του προγράμματος VOC λαμβάνετε θετικά και αρνητικά σχόλια πελατών, από τη στιγμή που ζητούμε από τους πελάτες να μοιραστούν μαζί μας τις εμπειρίες τους στα πρατήρια.

Όλες οι βαθμολογίες υπολογίζονται ως ποσοστό των συνολικών απαντήσεων. Επομένως, κάποια αρνητικά σχόλια δεν θα επηρεάσουν αρνητικά το Συνολικό σας Σκορ, με την προϋπόθεση ότι έχετε έναν ικανοποιητικό αριθμό απαντήσεων. Για την Coral έχει οριστεί 1 σχόλιο /ημέρα/πρατήριο.

Έλαβα ένα αρνητικό σχόλιο το οποίο αναφέρει παραμέτρους που δεν μπορώ να ελέγξω στο πρατήριο π.χ. τιμή, προσβασιμότητα. Θεωρώ ότι είναι άδικο και δεν είναι σωστό να μειώνεται η βαθμολογία μου. Μπορεί αυτό το σχόλιο να αφαιρεθεί?

Ο σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να δίνουμε στους πελάτες της Shell την ευκαιρία να μοιραστούν μαζί μας την εμπειρία τους στα πρατήρια, σε όλα τα στάδια της εξυπηρέτησής τους. Οι πελάτες επομένως θα αφήσουν το σχόλιό τους και για άλλα θέματα που αντιμετωπίζουν στο πρατήριο. Αυτά τα σχόλια στην πλειοψηφία τους δεν επηρεάζουν τη συνολική σας βαθμολογία, εφόσον έχετε ένα ικανοποιητικό και υγιή αριθμό σχολίων.

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΤΗ:

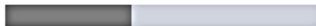
Υπενθύμιση ερωτημάτων VOC

Παρακαλώ θυμηθείτε ερωτήσεις που έχουν προστεθεί στο VOC και εμφανίζονται στον πελάτη ανάλογα με τις απαντήσεις του.

Παρακαλώ ενημερώστε μας γιατί δεν μείνατε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που αντιμετωπισθήκατε από το προσωπικό του πρατηρίου κατά τη διάρκεια της επίσκεψής σας (παρακαλώ σημειώστε ότι ισχύει)

- ☐ Αδιαφόρησαν για μένα
- ☐ Το προσωπικό δεν ήταν πρόθυμο να με βοηθήσει
- ☐ Μου μίλησαν με αγένεια
- ☐ Δεν μου ζητήθηκε η κάρτα smart
- ☐ Δεν ενημερώθηκα για τα καύσιμα / προϊόντα αίθουσας
- ☐ Το προσωπικό δεν φάνηκε να είναι εκπαιδευμένο στο να με εξυπηρετήσει σωστά
- ☐ Άλλο

Επόμενο

Πρόοδος  40%

© 2020 SMG. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

[Privacy Statement](#)

Τι πρόβλημα αντιμετωπίσατε κατά τη διάρκεια της επίσκεψής σας στο πρατήριο? (παρακαλώ σημειώστε ότι ισχύει)

- ☐ Η συναλλαγή ήταν αργή
- ☐ Το προσωπικό του πρατηρίου δεν ήταν ευγενικό
- ☐ Το προσωπικό του πρατηρίου δεν γνώριζε πώς να σας βοηθήσει σε κάποιο ερώτημα σας
- ☐ Οι τουαλέτες δεν ήταν καθαρές
- ☒ Άλλο πρόβλημα

Επόμενο

Πρόοδος  61%

© 2020 SMG. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

[Privacy Statement](#)

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΤΗ:

Υπενθύμιση ερωτημάτων VOC

Παρακαλώ θυμηθείτε ερωτήσεις που έχουν προστεθεί στο VOC και εμφανίζονται στον πελάτη ανάλογα με τις απαντήσεις του.

Κατά την επίσκεψή σας στο πρατήριο ενημερωθήκατε από το προσωπικό για τις τρέχουσες προσφορές και τις προωθητικές ενέργειες στα καύσιμα ή στην αίθουσα?

Ναι

Όχι



Επόμενο

Πρόοδος  84%

© 2020 SMG. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

[Privacy Statement](#)

Κατά την επίσκεψή σας στο πρατήριο ενημερωθήκατε από το προσωπικό ότι για κάθε ευρώ προϊόντος που αγοράζετε από την αίθουσα του πρατηρίου, κερδίζετε 1 πόντο στην κάρτα smart? (1€ = 1 πόντος στην κάρτα smart για αγορές στην αίθουσα).

Ναι

Όχι



Επόμενο

Πρόοδος  92%

© 2020 SMG. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

[Privacy Statement](#)

