

ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ -
ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΑΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Άκης Νικολαΐδης, Προϊστάμενος ΜΙΜ, ΚΕΠΑ

Ζωή Νικολαΐδου, MBA

Χορηγοί:



Διοργανωτής:



Μέλος:



ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

- Αν δεν μπορείς να μετρήσεις δεν μπορείς να βελτιώσεις
- If you don't know where you are anywhere you go it would be just fine for you
- In Mensura Veritas



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

“Είναι ένα μέτρο για το πόσο το προσφερόμενο ολικό προϊόν ή υπηρεσία εκπληρώνει τις προσδοκίες του πελάτη”.



ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Παρέχει ένα συνολικό βαθμό απόδοσης για την επιχείρηση και προσδιορίζει την πιθανή υπεροχή της σε σχέση με τον **ανταγωνισμό**

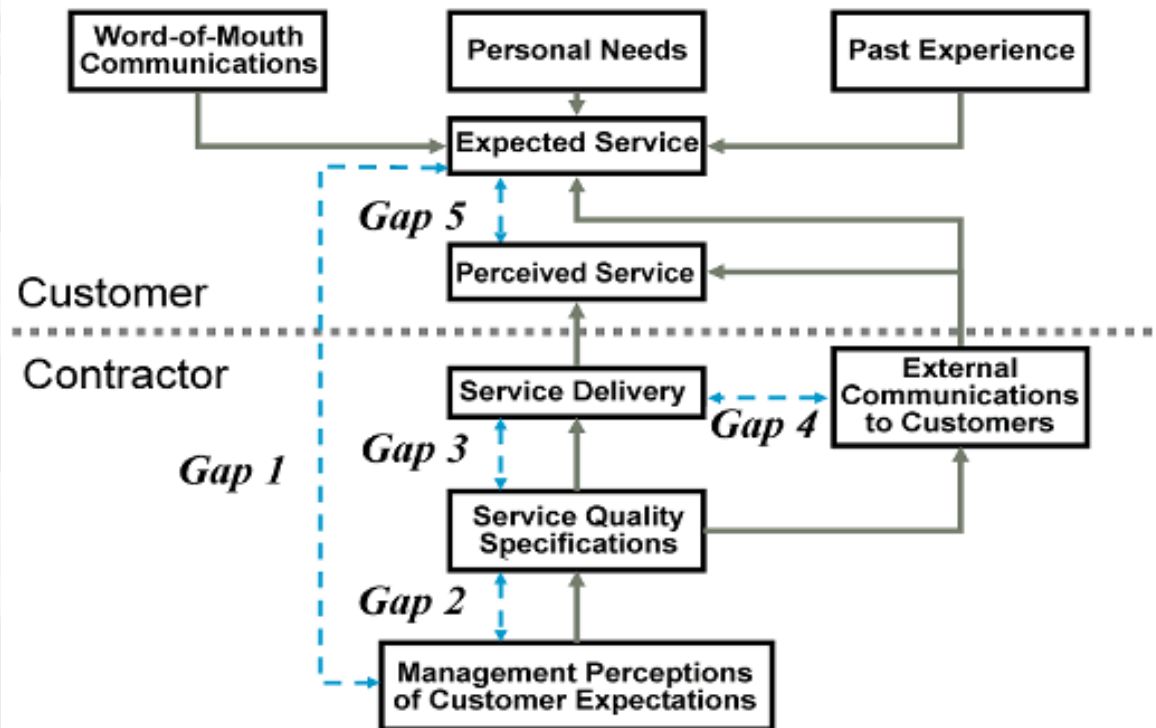
(Richard F. Gerson)



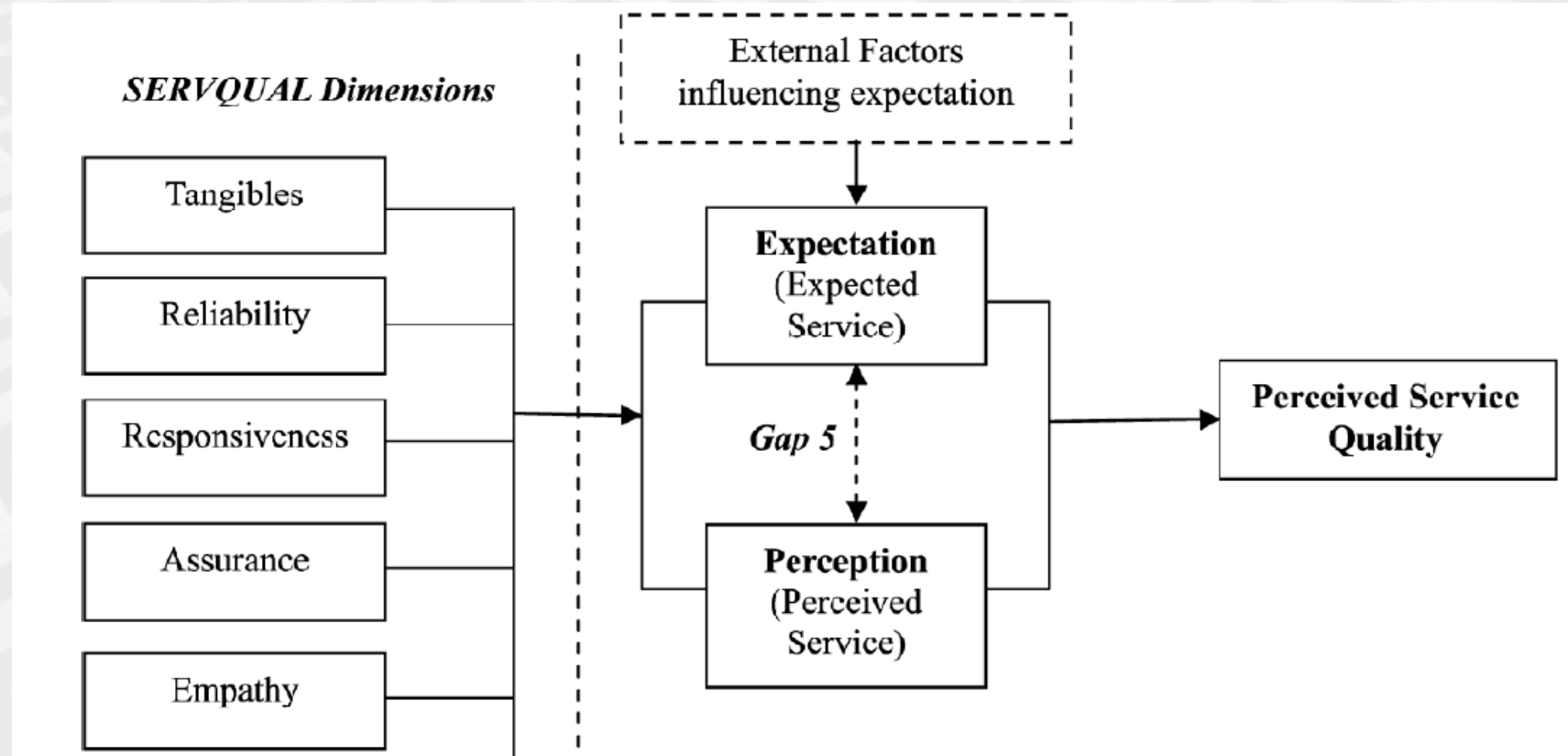
(ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL)

ServQual

Source: Zeithaml, Parasuraman & Berry, *Delivering Quality Service*



(MONTELO SERVQUAL)



ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
(ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL)

Αξιοπιστία (Reliability)

Η ικανότητα της επιχείρησης να προσφέρει την εξυπηρέτηση που υποσχέθηκε αξιόπιστα και με ακρίβεια.

Υλικά ή εμπράγματα στοιχεία (Tangibles)

Τα απτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, όπως οι φυσικές προσφερόμενες ευκολίες, ο εξοπλισμός, η εμφάνιση του προσωπικού.

**ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
(ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL)**

Βαθμός ανταπόκρισης (Responsiveness)

Προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους πελάτες και ικανότητα της επιχείρησης να παρέχει άμεση εξυπηρέτηση.

Αίσθηση αυτοπεποίθησης (Assurance)

Γνώσεις και συμπεριφορά προσωπικού ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη και σιγουριά στους πελάτες.

Συναισθηματική κατανόηση (Empathy)

Προσωπική φροντίδα και προσοχή που παρέχει η επιχείρηση στους πελάτες της.

ΣΤΟΧΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

- ▶ Μέτρηση της Ικανοποίησης του πελάτη σε μια μικρομεσαία διαφημιστική εταιρεία στην Κύπρο χρησιμοποιώντας το μοντέλο SERVQUAL.
- ▶ Μέτρηση της Διαχρονικής Αξίας του Πελάτη (Customer Lifetime Value)

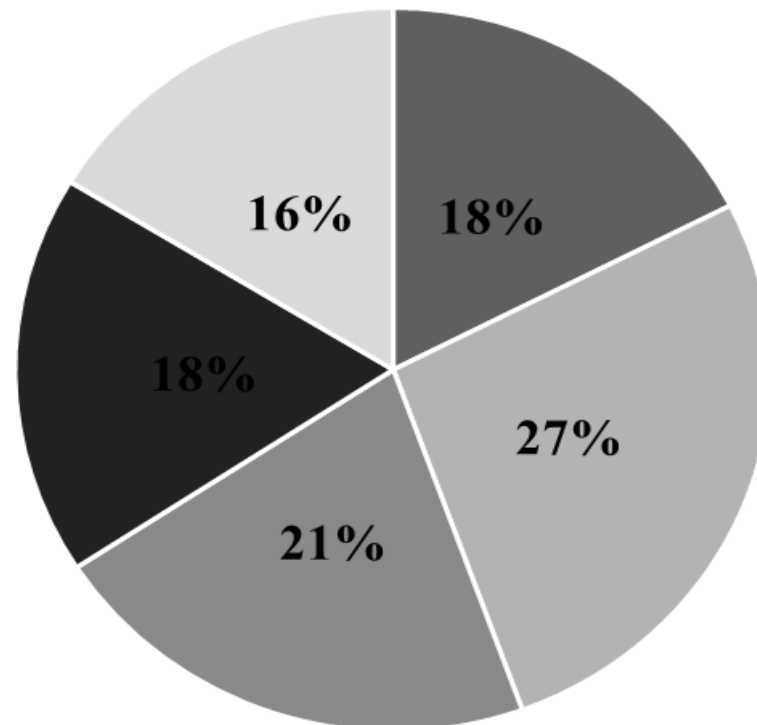
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πελάτη

- Διανομή και λήψη SERVQUAL ερωτηματολογίων ηλεκτρονικά (Google forms) και προσωπικά.
- Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 26 ερωτήσεις με Κλίμακα Αθροιστικής Βαθμολόγησης (δηλ. Likert scale).
- Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με SPSS Software ώστε να διευκολυνθεί η στατιστική ανάλυση.

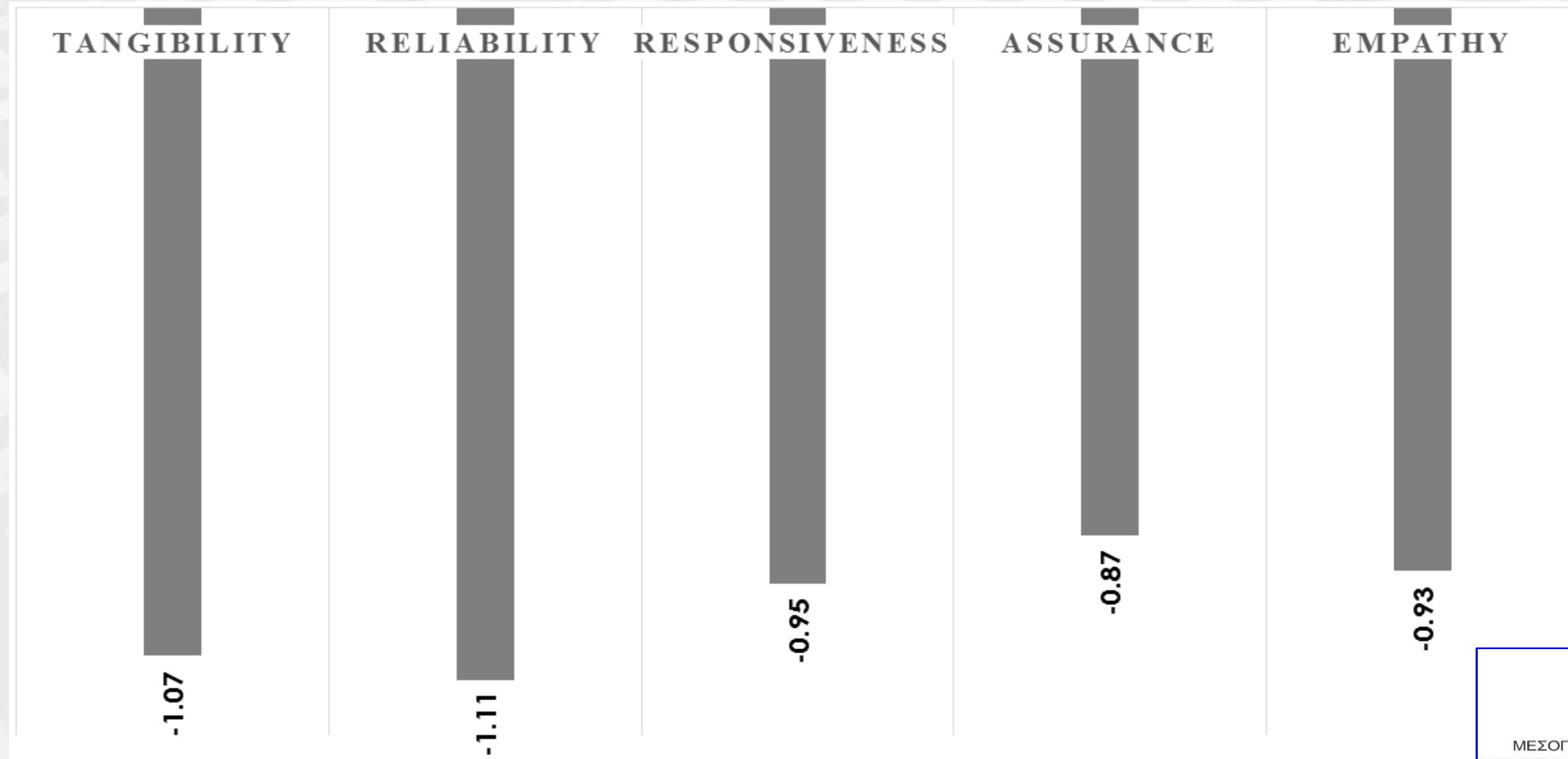
MAJOR FINDINGS

Significance Distribution of the five dimensions:



- Tangibles
- Reliability
- Responsiveness
- Assurance
- Empathy

SERVQUAL GAP SCORES



ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΕΛΑΤΗ



- Η ανάλυση της Διαχρονικής Αξίας του Πελάτη εξετάζει την αγοραστική συμπεριφορά μίας ομάδας πελατών και την «προεκτείνει» στο μέλλον, υπολογίζοντας και προσθέτοντας κάθε έτος, τα κέρδη από τους ενεργούς πελάτες της ομάδας.

Χορηγοί:



Διοργανωτής:



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
CYPRUS ASSOCIATION
for QUALITY

Μέλος:



ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

Basic CLV formula

$$CLV = m \times L - AC$$

- ***m***: is the net profit margin generated from customer for a specific time period
- ***L***: the expected purchasing life of a customer
- ***AC***: is the customer acquisition cost

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Customer Retention Formula:

$$((C_E - C_N) / C_S) \times 100$$

- C_E : number of customers at end of period
- C_N : number of new customers acquired during period
- C_S : number of customers at start of period

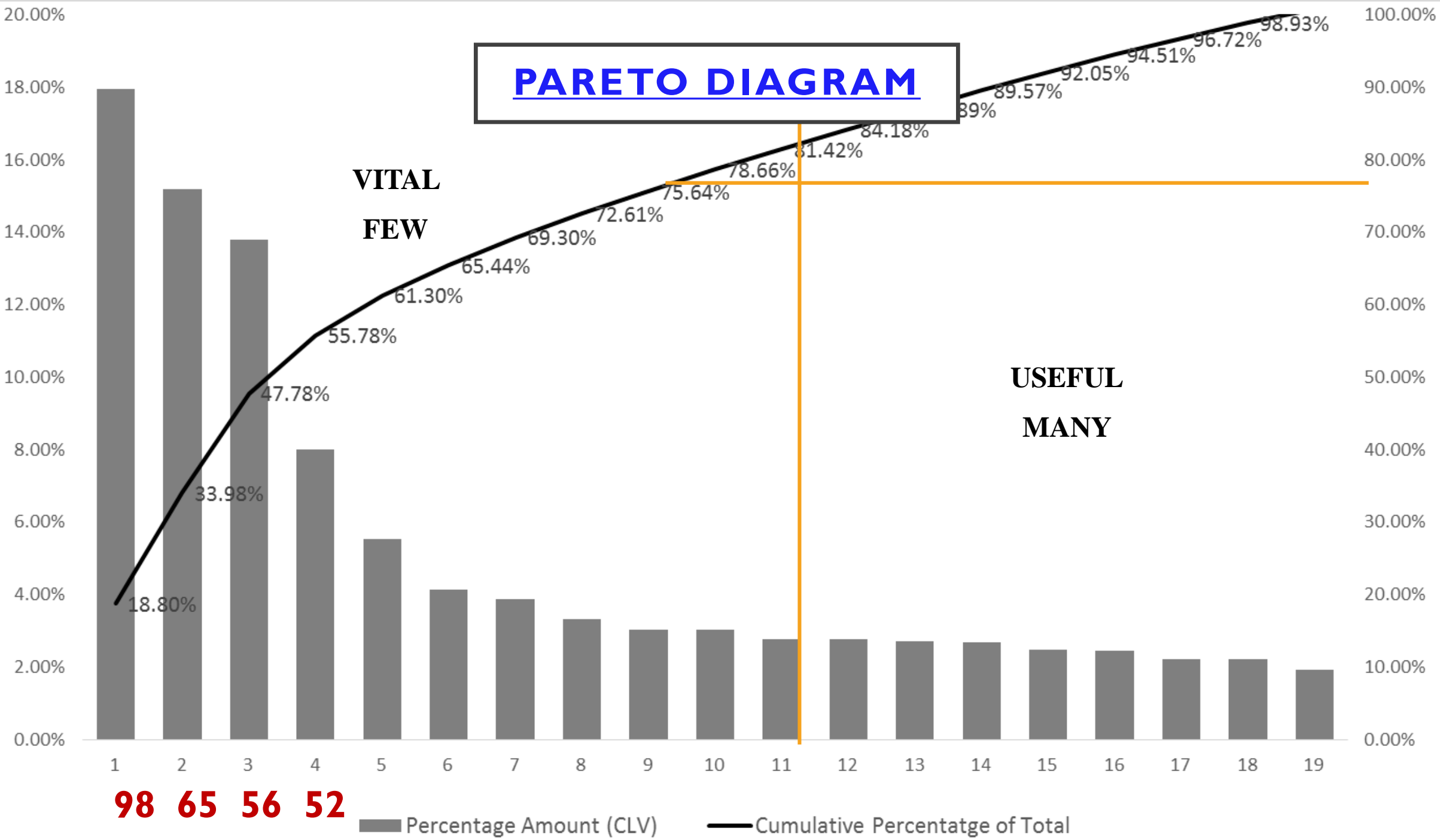
BASIC CLV FOR THE COMPANY (2011-2015)

CUSTOMER	005	012	023	028	039	044	047	052	056	060	065	066	069	082	085	087	090	092	098
Average Acquisition cost (AC)	€200	€220	€180	€178	€140	€280	€400	€580	€1,000	€160	€1,100	€194	€200	€160	€196	€240	€220	€300	€1,300
Average Customer profit (m) per year	€1,000	€1,100	€900	€890	€700	€1,400	€2,000	€2,900	€5,000	€800	€5,500	€970	€1,000	€800	€980	€1,200	€1,100	€1,500	€6,500
Average Retention Rate = $((C_E - C_N)/C_S) \times 100$	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%
Average Churn Rate = $(1/\text{Retention Rate})$	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%
Average Lifetime in Years (L=1/CR)	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
Customer Lifetime Value (CLV)	€4,300	€4,730	€3,870	€3,827	€3,010	€6,020	€8,600	€12,470	€21,500	€3,440	€23,650	€4,171	€4,300	€3,440	€4,214	€5,160	€4,730	€6,450	€27,950

PARETO PRINCIPLE 80/20



PARETO DIAGRAM



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Εξασφάλιση μελλοντικών εσόδων
- Μείωση του κόστους των μελλοντικών συναλλαγών
- Μείωση της ελαστικότητας της τιμής
- Ελαχιστοποίηση των πιθανοτήτων «αποστασίας» του πελάτη

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ (CLV)

- Αύξηση της κερδοφορίας
- Διατήρηση των πελατών
- Επέκταση της διαχρονικής αξίας του πελάτη



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
CYPRUS ASSOCIATION for
QUALITY

Συνέδριο Ποιότητας
2016

Thanks!

knicolaides@kepa.mlsi.gov.cy

zoenicolaidou90@gmail.com



ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
MEDITERRANEAN INSTITUTE OF MANAGEMENT

Χορηγοί:



Διοργανωτής:



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
CYPRUS ASSOCIATION
for QUALITY

Μέλος:

