

# TRANSAKTIONALES

# FEEDBACK

Sie sind an Feedback interessiert?  
Fragen Sie dann, wenn das Erlebnis noch in reger Erinnerung ist!

## WAS IST TRANSAKTIONALES FEEDBACK?

Feedback generiert nur dann relevante Insights, wenn es zum richtigen Zeitpunkt erhoben wird. Wir zeigen Ihnen, wie man zu qualitativ hochwertigen Daten kommt.



### EIN RELEVANTES EREIGNIS TRITT EIN

Ein relevantes Ereignis auf der Kunden- oder Mitarbeiterreise tritt ein, bspw.: Ein Kunde hat eine wichtige Serviceleistung bezogen oder einer Mitarbeiterin steht ein Chefwechsel bevor. Beide Ereignisse sind relevant, da diese Erfolgsreserven erschliessen könnten.



### AUTOMATISIERTE UMFRAGEDISTRIBUTION

Das Ereignis ist der Trigger für den automatisierten Versand einer Umfrage, die zum Ereignis Bezug nimmt.



### ECHTZEIT-AUSWERTUNG

Das Feedback wird in Echtzeit ausgewertet. Tendenzen für Potenziale sind sofort sichtbar.



### OPTIMIERUNG

Erfolgsreserven werden erschlossen wie bspw. Massnahmen zur Verbesserung der Servicequalität, Change-Coaching der Mitarbeiterin, etc. Fragen, die ungenügend performed haben, werden angepasst.

