



Customer Satisfaction Score -CSAT

CSAT (Customer Satisfaction Score) on yrityksen palvelua/tuotetta käyttäneen asiakkaan tyytyväisyysmittari, se kertoo toimitetun tuotteen, palvelun tai tapahtuman laadusta lyhyellä aikatahtimella. **Käytettävät kyselykanavat; sähköposti, www, tekstiviesti.** CSAT sisältää tyypillisesti 1-3 lyhyttä kysymystä

Vastaa kysymykseen

- Kuinka tyytyväinen asiakas oli tuotteeseen/palveluun/palvelu- tai tapahtumatilanteeseen

CSAT käyttökohteita ovat esimerkiksi

- Asiakas on tehnyt oston tai aloittaa koekäytön
- Asiakas on ollut yhteydessä asiakaspalveluun tai tukeen

CSAT kyselyssä käytetään asteikkoa 5-1

- 5 = Erittäin tyytyväinen
- 4 = Tyytyväinen
- 3 = Neutraali
- 2 = Tyytymätön
- 1 = Erittäin tyytymätön

Asteikolla 1-2 oleviin asiakkaisiin voidaan olla välittömästi yhteydessä palautteen antamisen jälkeen, selvittää tyytymättömyyden syy sekä kääntää tilanne asteikolle 4-5. Huomioitavaa on se, että yhteydenotto asiakkaaseen tulee olla nopea.

CSAT prosentin laskentakaava:

$(4 \text{ ja } 5 \text{ tyytyväisyys asteen asiakkaat/kaikilla vastauksilla} * 100 = \text{tyytyväisten asiakkaiden prosentti osuus}$

Hinnoittelu

- Perustamiskustannus (sisältää kyselykampanjan suunnittelun ja toteutuksen)
- Lähetetyt kyselyt eur/kpl
- Tulosanalyysi ja raportointiportaalin käyttö eur/kk

Toteuma analyysi sisältää numeraalisen, graafisen sekä sanallisen tulosselvityksen. Puhelukontakteissa puhelut nauhoitetaan haluttaessa ja toimitetaan loppuasiakkaan käyttöön.

Mikäli palvelun mittareissa ei tulee muutosta, eikä asiakaspalvelun sisältö ole muuttunut, ei säännöllisesti tehdyistä kyselyistä peritä uutta perustamiskustannusta.