

Hva vet du egentlig om dine kunder?

Som revisor kjenner du dine kunders virksomhet godt, og du har stålkontroll på tallene. Men hva vet du egentlig om kundenes forventninger og hva de mener om tjenestene som leveres?

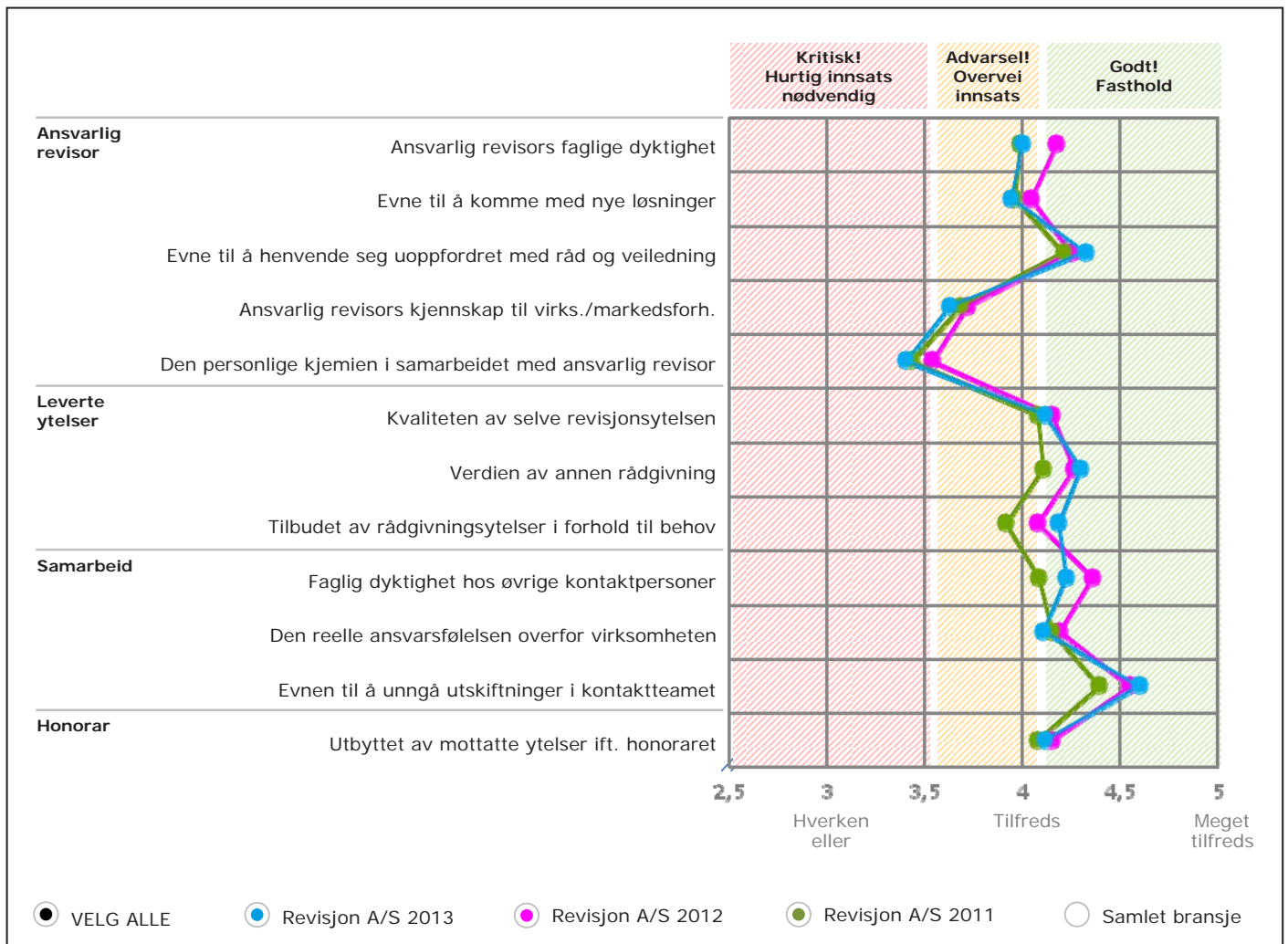
Med unntak for de største revisjonsselskapene, er det svært få revisjonsvirksomheter som gjennomfører systematiske kundeun-

dersøkelser. Det er selvsagt flere årsaker til at det er slik. Fravær av gode, effektive verktøy til en akseptabel kostnad, kan imidlertid være en viktig årsak.

Viktig å kjenne sine kunder og markedet
 – Vi har beveget oss fra absolutt kjøpeplikt til et marked med økt kundemakt, hvor det for mange nå mer dreier seg om kjøpe lyst, sier adm. direktør Per Hanstad i Revisorforeningen. I et slikt marked er det viktig at kundene kjenner revisors kompetanse og hva vi kan bidra med, men det er også

avgjørende at vi revisorer leverer tjenester og service som oppfattes å ha høy verdi for selskapet – for eierne, styret og ledelsen. I denne sammenheng er systematisk måling av kundetilfredshet og lojalitet viktig for å fange opp hva som rører seg ute hos kundene. Tilbakemeldingene vil hjelpe revisor med å korrigere kursen og innrette tjenestene slik at de oppfattes som relevante og av høy verdi, sier Hanstad.

Revisorforeningen kan i samarbeid med analysehuset Aalund tilby medlemmene



KundeMonitors standard undersøkelse til en kampanjepris på 9900,- i 2013. Inkludert i denne prisen er oppsett av undersøkelsen med 14 faste og tre åpne spørsmål, utsendelse pr. e-post til 100 av dine kunder, samt benchmarking mot bransjen og resultatet fra Revisjonsbarometeret (de store revisjonsselskapene). Se også fakta-boks og nærmere omtale i Verktøykassen på revisorforeningen.no.

KundeMonitor – et verktøy for måling av kundetilfredshet

KundeMonitor er et webbasert verktøy fra Aalund som er skreddersydd for små- og mellomstore revisjonsselskaper. Aalund er selskapet som årlig utarbeider Revisjonsbarometeret i Norge og Danmark for de største revisjonsselskapene.

Med KundeMonitor kan du, på en enkel, rask og rimelig måte måle tilfredshet og lojalitet hos dine viktigste kunder. Du kan identifisere områder som kan utvikles eller forbedres. Gjennomfører du undersøkelsen årlig, kan du sammenstille med tidligere års resultater. Du kan også bechmarke mot hele bransjen eller segmenter, eksempelvis samlet score blant de store revisjonsselskapene.

Hvordan komme i gang?

- Enten du ønsker å gjennomføre undersøkelsen blant dine kunder eller bare ønsker mer informasjon; ta kontakt med Gudbrand Gråbak på gg@aalund.com eller mobil 90 549 412.
- Aalund tilbyr 20 minutters presentasjoner av konseptet via telefon og fjernpresentasjon, slik at alt er klart før du eventuelt bestemmer deg for å delta.

Kort om Aalund KundeMonitor

- Enkel analyse av kundetilfredshet og kundelojalitet én gang årlig (september)
- Dine 100 viktigste kunder meldes inn i forkant av undersøkelsen. Forventet svarprosent er 30–50%.
- Gjennomført som korte web-intervju med 12 tilfredshetsspørsmål, to lojalitetsspørsmål og tre åpne spørsmål.
- Besvarelser er 100% anonyme. Dere leverer én kundeliste med kontaktpersoner + e-post adresser
- I oktober mottas egne resultater, med benchmarking mot bransjen generelt, mot topp/bunnscore og utviklingen for egen virksomhet over tid.
- Enkel og tidsbesparende rapportering i Aalunds online-portal – enkelt å forstå og enkelt å jobbe med resultatene
- Egne resultater er kun synlige for virksomheten selv
- Fra år 2 utarbeides tidsanalyser (sammenligning av resultater pr. år)
- Mulighet for å bestille ekstra spørsmål/temaer, definere egne segmenter og legge flere kunder inn i undersøkelsen
- Aalund utvikler verktøyet på bakgrunn av 15 års erfaring med kundeforhold i blant annet revisjonsbransjen
- Verktøyet videreutvikles løpende



Ett system som integrerer:

- ✕ økonomi og regnskap
automatisk bank ✕
- ✕ likviditetsstyring
ordre og fakturering ✕
- ✕ prosjekt og timeføring
logistikk ✕
- ✕ analyser og ledelsesinfo
kundereskontro ✕
- ✕ leverandørreskontro

Hvorfor Xledger?

- ✓ Mer enn ti års erfaring med webbasert ERP-system i Norge.
- ✓ Ingen software eller hardware installasjoner.
- ✓ Visuell og intuitiv oversikt over din bedrift.
- ✓ Automatisert arbeidsflyt og bankintegrasjon.



Xledger AS
Østensjøveien 32
0667 Oslo
+47 40 00 22 11

www.xledger.no

