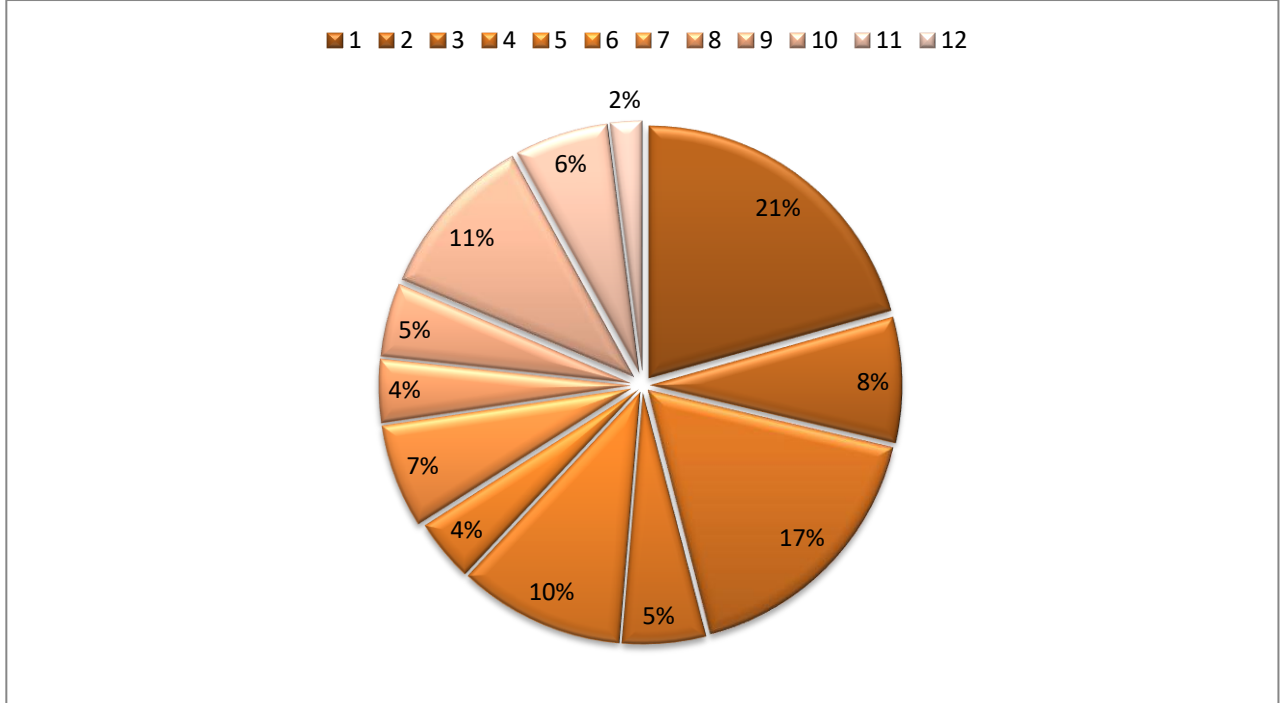


AKTİF24 CALL CENTER HİZMETLERİ Örnek Müşteri Geri Kazanım Aktivitesi Raporu

ARANAN MÜŞTERİ GRUPLARI	GÖRÜŞME SAYISI	
CEVAP VERMEYEN	<u>31</u>	<u>21%</u>
MEŞKULE ATANLAR	<u>12</u>	<u>8%</u>
NUMARA İPTAL	<u>26</u>	<u>17%</u>
MÜSAİT OLMAYAN	<u>8</u>	<u>5%</u>
ADRES DEĞİŞİKLİĞİ	<u>16</u>	<u>10%</u>
ŞİKAYETİ BELİRSİZ	<u>6</u>	<u>4%</u>

ARANAN MÜŞTERİ GRUPLARI	GÖRÜŞME SAYISI	
GÖRÜŞMEK İSTEMEYEN	<u>10</u>	<u>7%</u>
SİPARİŞİ HATIRLAMAYAN	<u>6</u>	<u>4%</u>
ULAŞILAMAYAN	<u>7</u>	<u>5%</u>
MEMNUN OLAN	<u>16</u>	<u>11%</u>
ŞİKAYETÇİ OLAN	<u>9</u>	<u>6%</u>
BÖLGE DEĞİŞTİREN	<u>3</u>	<u>2%</u>

YUKARIDA BELİRTİLEN %'SEL RAPORLAMA ÖRNEK ŞUBENİN KENDİ MÜŞTERİLERİ ARANARAK OLUŞTURULAN MÜŞTERİ MEMNUNİYET AKTİVİTESİ RAPORUDUR.



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

MEMNUN OLAN MÜŞTERİ BİLGİLENDİRMESİ.

- 1) KENDİLERİ GERİ DÖNÜŞ YAPACAKLARINI BELİRTTİLER MEMNUNLAR.
- 2) ŞUBEYE GİDİP YEMEK YİYORLAR.
- 3) YENİ İŞLETME AÇMIŞLAR ORADAN SÖYLÜYORLAR.
- 4) ÇALIŞTIĞI FİRMA KAPANMIŞ ŞUBEYE GİDEREK PAKET SİPARİŞİ VERİYORLAR.
- 5) ÜNİVERSİTE ARA TATİLİNDE OLDUĞU İÇİN.
- 6) BAŞKA ARKADAŞI AYNI ADRESE SİPARİŞ VERİYOR.
- 7) BAŞKA NUMARADAN SİPARİŞ VERİYORLAR.
- 8) ŞUBEYE GİDİP YEMEK YİYORLAR .
- 9) ÇALIŞTIĞI FİRMADA İZNE AYRILMIŞ.
- 10) GENELLİKLE PATRONU KENDİSİ SİPARİŞ VERİYOR.
- 11) FARKLI NUMARALARDAN SİPARİŞ VERİYOR.
- 12) ŞUBEDEN GİDİP ALIYOR.
- 13) OKUL TATİLDE OLDUĞU İÇİN.
- 14) YENİ NUMARASINDAN SİPARİŞ VERİYOR.
- 15) FARKLI NUMARALARDAN SİPARİŞ VERİYOR.
- 16) YILLIK İZİNDE OLDUĞU İÇİN DÖNDÜĞÜN DEVAM EDECEK.

ŞİKAYETÇİ OLAN MÜŞTERİ BİLGİLENDİRMESİ

- 1) PAKET YANIK VE ÇOK SOĞUK GELİYOR.
- 2) ETİN KOKUSU VAR TAZE OLMADIĞINI DÜŞÜNÜYOR, ET TAM PIŞMEMİŞ OLUYOR.
- 3) ET HARİCİNDE DERİ ÇOK ÇIKTIĞI İÇİN İSTEMİYOR.
- 4) TADINI BEĞENMİYOR.
- 5) ÇALIŞANIN DAVRANIŞ TAVIRLARINDAN SİPARİŞ VERMİYOR.
- 6) ET TAZE DEĞİL.
- 7) ÇOK YAĞLI VE İÇİNDEKİ ÜRÜNLER KURU OLUYOR.
- 8) ÇEDAR PEYNİRİ OLMADIĞI İÇİN.
- 9) ARKADAŞLARI TADINI BEĞENMİYOR.

www.aktif24.com

Aktif24 Teknoloji Anonim Şirketi

GENEL MERKEZ

Esentepe Mh. Ecza Sk. Pol Center Plaza
No:4 1.Levent/İSTANBUL
Çağrı Merkezi : 0 (850) 888 1 424
bilgi@aktif24.com
kurumsal@aktif24.com

BOLU ŞUBE

Bahçelievler Mh. Yasemin Sk.
Baykal Arı Apt. No:4/3
Merkez/BOLU

ANKARA ŞUBE (KOÇ KULE)

Söğütözü Mh. Söğütözü Cd.
Koç İkiz Kuleler Kat:3
Çankaya/ANKARA