

Amplixs

Question everything

Artemas by Amplixs

Question everything

U kunt er wakker van liggen. Hoe denken en spreken gasten over mijn zaak? Welke klanten zijn blij, welke niet, waarom? Wat vinden ze van mijn dienstverlening? Wat kan ik daarvan leren? Moet ik energie steken in tevreden klanten of juist in ontevreden klanten? Klopt mijn onderbuikgevoel wel?

Er zijn drie manieren om daarachter te komen.

Vragen. Vragen. En vragen.

Het liefst zou u zelf dagelijks bij de uitgang staan om elke klant persoonlijk te vragen of alles naar wens was. Maar dat is natuurlijk onuitvoerbaar. U kijkt regelmatig op sites met reviews. Maar u weet niet wie die reviews achterlaat en wat de reden is achter een beoordeling met twee sterren. U stuurt een vragenlijst rond en u scoort dan gemiddeld een 7,8. Zoals vrijwel ieder ander bedrijf.

Maak kennis met Amplixs, specialist in vragen.

Amplixs geeft dienstverlenende organisaties zicht op de door hun gasten ervaren kwaliteit, zodat ze nog betere dienstverlening kunnen leveren. Dat zicht ontstaat uit de meer dan 3,5 miljoen enquêtes, die jaarlijks worden verstuurd. De jarenlange ervaring die Amplixs heeft opgedaan in de meest uiteenlopende branches, is verwerkt in Artemas.



“Het liefst staat u zelf bij de uitgang om met elke klant in gesprek te gaan over zijn of haar ervaring.”



***“Domme vragen bestaan niet.
Domme vragenlijsten wel.”***

***“U wilt invloed
uitoefenen, u wilt niet
vragen om het vragen.”***

Artemas is een intelligente online tool, die u specifieke informatie levert waarmee u direct, gerichte actie kunt ondernemen. Informatie uit antwoorden die gegenereerd zijn met slim samengestelde vragenlijsten. Actie, met de focus op het verbeteren van de klantervaring. **Met als ultieme doel: influencers die u aanbevelen bij hun vrienden en bekenden.**

Relevante input

Het genereren van relevante informatie start aan de voorkant: met klanten die vragen beantwoorden. Bedenk dat u niet de enige bent die uw klanten om een beoordeling vraagt. Dagelijks worden er vele enquêtes op hen afgevuurd. Om de respons te verhogen worden er daarom kadootjes beloofd en reminders gestuurd. Terwijl uit onderzoek blijkt dat dat weinig zoden aan de dijk zet.

Artemas gaat uit van wat u moet weten en zorgt daarna voor een vragenlijst die graag door uw gasten wordt ingevuld, omdat ze die zelf samenstellen.

Met vragen die aansluiten bij hun customer journey, over onderwerpen waarover ze iets willen zeggen, in een taal die ze begrijpen. Zonder verplichte of overbodige vragen. De enquête is op elk moment af te ronden. Al tijdens het verblijf wordt uw gast op het onderzoek gewezen en worden de verbeteringen genoemd die naar aanleiding van eerder onderzoek zijn doorgevoerd. Zo wordt uw klant verleid om zijn of haar waardevolle mening af te staan.



“Op iets antwoorden is iets anders dan iets beantwoorden.”



Net Promoter Score

De Net Promoter Score (NPS) is een eenvoudig instrument voor het vaststellen van klantloyaliteit. Een positieve NPS betekent dat er meer gasten uw bedrijf aan anderen aanbevelen, dan afraden. Bedrijven met de hoogste NPS blijken ook de hoogste groeicijfers te hebben. Lees meer over de NPS op [Wikipedia](#).

De NPS levert één enkel cijfer op. Maar wat zit er achter dit cijfer? **Waarom is iemand afrader? Had ik daar iets aan kunnen doen?** En zijn Net Promoter Scores wel met elkaar te vergelijken?

“Artemas houdt rekening met het verschil in impact tussen aanraders en afraders.”

The ultimate question and the ultimate answer

- Artemas maakt gebruik van de NPS, maar transformeert die naar een 'word-of-mouth' score, waarin rekening wordt gehouden met het verschil in impact tussen aanraders en afraders. De neiging om een negatieve ervaring te delen is nu eenmaal groter dan die om een positieve ervaring te delen. Een afrader heeft dus meer invloed en daarom is de vraag waarom uw klant een afrader is geworden uitermate interessant: de 'drivers van ontevredenheid'. **U krijgt per type gast inzicht in de drivers van ontevredenheid, maar ook in de drivers van tevredenheid.**
- Artemas neemt in ogenschouw dat fans en principiële non-promoters lastig tot ander gedrag te bewegen zijn. Met andere woorden: ze vallen buiten uw 'area of influence'. U kunt uw energie dus beter in andere groepen steken.
- Artemas laat meningen die niet vaak voorkomen niet verloren gaan – ook die zijn leerzaam.
- Artemas levert alleen zo relevant mogelijke informatie: de soort informatie die u nodig heeft, op het moment dat u die nodig heeft, in een vorm die direct bruikbaar is en waarbij geen analyse of interpretatie nodig is.

A person wearing a dark jacket and a hat is sitting on a vast, frozen lake. The lake's surface is a deep, clear blue, reflecting the surrounding snowy mountains and the bright sky. The person is seen from behind, looking out over the expansive, icy landscape. The mountains in the background are covered in snow and have a rugged, jagged appearance. The overall scene is serene and majestic, with a cool color palette of blues, whites, and greys.

“Elke mening telt.”



Relevante output

De rapporten uit Artemas zijn volledig toegespitst op het gebruik door uw medewerkers in de verschillende lagen van uw organisatie. Standaard zijn er rapporten beschikbaar voor de werkvloer, het operationeel management en de boardroom. En desgewenst kunnen uw eigen dataspecialisten - via een export of een API - toegang krijgen tot alle voor uw onderneming verzamelde gegevens, om naar eigen inzicht analyses uit te voeren.

- Artemas detecteert afraders razendsnel, zodat u actie kunt ondernemen om te voorkomen dat negatieve berichten zich als een olievlek uitbreiden.
- Artemas laat afraders zelf bepalen hoe de afhandeling van de klacht moet plaatsvinden, ondersteunt de afhandeling met een follow-up signaal en zorgt voor een gestructureerd proces, inclusief interne rapportage. Dat is belangrijk omdat een goed klachtmanagement de kans op klantbehoud, klanttevredenheid, positieve word-of-mouth, prijsongevoeligheid en meer omzet vergroot.
- Artemas signaleert trendbreuken zowel als afwijkingen van normen en van benchmarks. U ontvangt dan een waarschuwing, waardoor u tijdig kunt ingrijpen.
- De intelligente vragenlijsten van Artemas zorgen ervoor dat antwoorden automatisch geassocieerd worden naar actiegebied en naar emotie. U ziet daardoor direct wat u als eerste moet aanpakken.
- Artemas kan gekoppeld worden aan uw bedrijfsdoelstellingen. Zo sluit u de beleidscyclus.
- Artemas rapporteert resultaten in de tijd. Zo kunt het effect van uw maatregelen monitoren en de maatregelen aanpassen wanneer dat nodig is.

Meer informatie

Neem contact op met Amplex via 035 – 60 297 48 of ga naar www.amplex.com