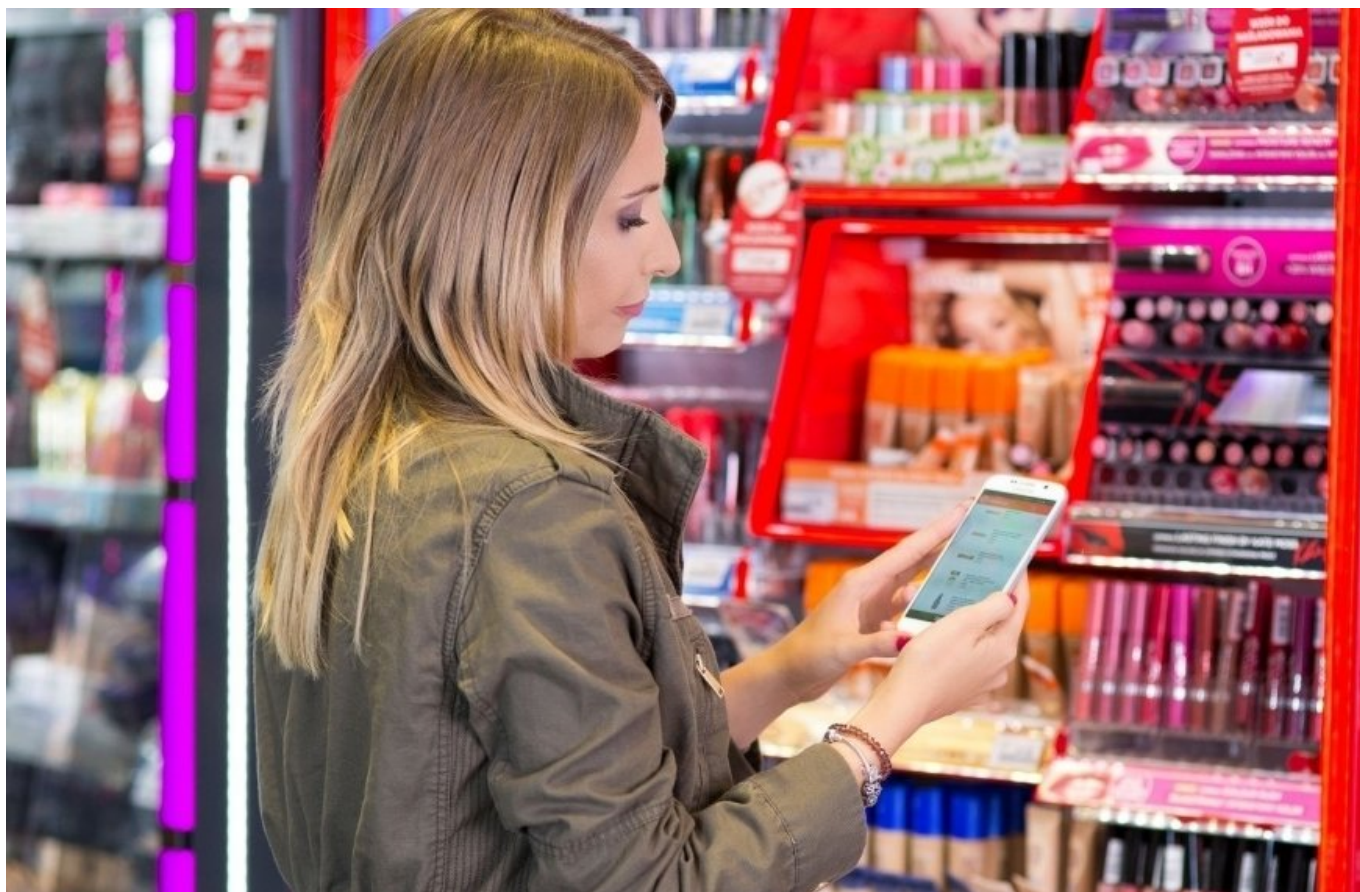


## Rossmann rusza z badaniem poziomu zadowolenia klientów drogerii

data aktualizacji: 2019.09.05



**Od 2 września klienci posiadający aktywną aplikację Klubu Rossmann mogą oceniać drogerię sieci, którą właśnie odwiedzili. - Pozwoli nam to zadbać o jeszcze większy komfort naszych klientów w przyszłości - podkreśla firma.**

Zaraz po zeskanowaniu karty Klubu Rossmann podczas płatności, na ekranie telefonu klienta pojawi się pytanie: "Jak oceniasz dzisiejszą wizytę w tym Rossmannie?". Do wyboru są trzy odpowiedzi w postaci intuicyjnych "buziek" - czerwonej, żółtej i zielonej.

Jeśli klient zaznaczy czerwoną lub żółtą "buzkę", zostanie poproszony o odpowiedź na dodatkowe pytanie: co w takim razie powinniśmy według niego ulec poprawie? Wskazać będzie można: czystość; uprzejmość; dostępność asortymentu; oraz "inne". Ostatnia odpowiedź stanowić ma dla sieci wskazówkę, że należy zdiagnozować słabe punkty danej drogerii.

- Dzięki takim informacjom zwrotnym od klientów, lepiej poznamy ich opinie dotyczące wyglądu naszych drogerii, kompetencji personelu i atrakcyjności asortymentu. I, jeśli zajdzie taka potrzeba, będziemy wprowadzać odpowiednie, oczekiwane przez klientów zmiany - tłumaczy Rossmann w komunikacie.

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/rossmann-rusza-z-badaniem-poziomu-zadowolenia-klie,56673>