

Íàø è ññεääíâáíεÿ

Íú ìðááεεääááì øεðíεéε ñíáεòð èññεääíâáòâεúñεéò ìðíáεòíá íà ðúíεá ðíçíε-íúð ε εíðíðâòεáíúð ðεíáíñíáúð óñεóá. Íàø ε áíáεéðε èíííáíεé ε óñεíáεé ìðááíñòâáεáíεÿ óñεóá, à òáεæá ìðáíεá εíÿεúííñòε ε óáíáεáòáíðáííñòε íáñεóæεááíεáì εéεáíóíá. 1. ÐÚÍÍ εííεóðáíóíúð ñòðâòááεé. Ëññεääíâáíεÿ òáεóúáε ε ìðíáíçεðóáííε áíεíñòε ðúíεá, òáííá ááí ðíñòá ε ñííáíúð òáíááíóεé ñíçáíεÿð ìðáíεá áíεíñòε ðúíεá (òáííú ðíñòá, òáíááíóεé, ìðíáíçεðíááíεá) • Ñááíáíóεðíááíεá • Ñíðíñ ε ìðááεíæáíεá óñεíáεÿð æáñòεíε εííεóðáíóεé ñíáóð ðíεú ìðεíáðáòááð ìðáíεá ñíáñòááííε ñíçεóεé íà ðúíεá á ñíçíáíεε òáεóúεð ε ñòáíóεáεúíúð óñεóááíε. Áíááðεá ε èíííáíεé ε óáíáεáòáíðáííñòú íáñεóæεááíεáì ñíεæáðò ááðíÿóííñòú ìáðáòíáá εéεáíóíá ε εííεóðáíóáì ε ñíáúð ñòáíáεóñÿ ñááíáíÿ ñííáíε òíðíεðíááíεÿ ìáðεáòεíáíáíε ε ðáεεáííε ñòðâòááεé. Íáðááεáíεÿ èññεääíâáíεé: • Íðáíεá εíÿεúííñòε εéεáíóíá • Íðáíεá óðíáíÿ áíááðεÿ ε èíííáíεé • Ëííεóðáíóíúé áíáεεç: ìðáíεá áεεçíñòε áíñíðεÿòεÿ • Íðáíεá íáúáé ìðεáéáεáòáεúííñòε èíííáíεé 3. ÍÐÍÁÓËËË Ë ÓÑËÓÁË Ìáúáí ñíðíñá íà ìðíáóεòú ε óñεóáε èíííáíεé èííεóðáíóíñííáííñòε ìðíáóεòíáíε éεíáεεé ñíçáíεÿáð ìðááεíæεòú ñòáíóεáεúíúí εéεáíóáì ñòεíáεúíúé ñáðáεñ ε òáðεòú. Íðε áíáεε èññεääíâáíεé: • Íðáíεá áíεíñòε ðúíεá ñí ñááíáíóáì ðεíáíñíáúð ìðíáóεòíá ε óñεóá • Íðεáú ε ááðúáðú ñíεúç ε òáðεòíá ìðááíñòâáεáíεÿ ìðíáóεòíá ε óñεóá • Íðáíεá ÿεáñòε-ííñòε ñíðíñá (Conjoint analysis) • Íðáíεá è ñòðááεòáεúñεíε ìðεáéáεáòáεúííñòε εíííáòεííúð ìðíáóεòíá ε óñεóá • Íðáíεá ñáðñíáεòεáííñòε ðááεííá ÐÓ ñí íáúáíó 4. ËËËÁÍÓÚ Çíáíεá ñòðááíñòáε ε ñòðááεòáεúñεéò ìðááí-òáíεε òáεááíε áóáεòíðεε áááò áíçííæííñòú ñòíðíεðíááòú ε ìðááñò æεñòáíóεííúð ñáðáεñíá. Ëá-áñòáí íáñεóæεááíεÿ ε ñíáááðæéε ééεáíóíá ñòðáááÿðò εó εíÿεúííñòú ε óáíáεáòáíðáííñòú, à òáεá • Ëðεòáðεε áúáíðá èíííáíεé • Íðáíεá èá-áñòáá ééεáíóñεíáí íáñεóæεááíεÿ (Mystery shopping) • ééεáíóíá (NPS) • Ááíðεááòíðú ááεúíáεøááí èññíεúçíááíεÿ óñεóá • Íðáíεá óðíáíÿ ðεíáíñíáíε áðáíðóíñ íáεáòú ìðíáóεòíá áíòíáú ñíεóíáòú ééεáíóú 5. ÐÁËËÁË Ë ÌÁÐËÁÓËËÁ Ìðíááεáíεá ðεíáíñíáúð óñεóá ñðááε òáεááúð ñòðá ìðεñóúε εáæáíε èíííáíεé. Ëçó-áíεá ñòðóεòóðú èíííóíεáòεé ñ ééεáíóáíε, áúáíð ñòεíáεúíúð ìáòíáíá ε òíðí ñíáá-ε εíðíðíáðεé ìðá ìáðááεáíεÿ èññεääíâáíεé • Ëíííóíεáòεííúé áóáεò • Áÿÿáεáíεá ÿðááεòεáíúð εáíáεíá èíííóíεáòεé • ìáðεáòεíáíáúí áíðíñáì íà ðεíáíñíáí ðúíεá • Óíðíεðíááíεá εíðíðíáòεíííε áαçú ε ðáεííáíááòεé ñí ðáçðááíðεá ðááεííáεúí ééεáíóíá • Óáñòεðíááíεá ðáεéáíúð εííóáíòεé ñðááε òáεááíε áóáεòíðεε