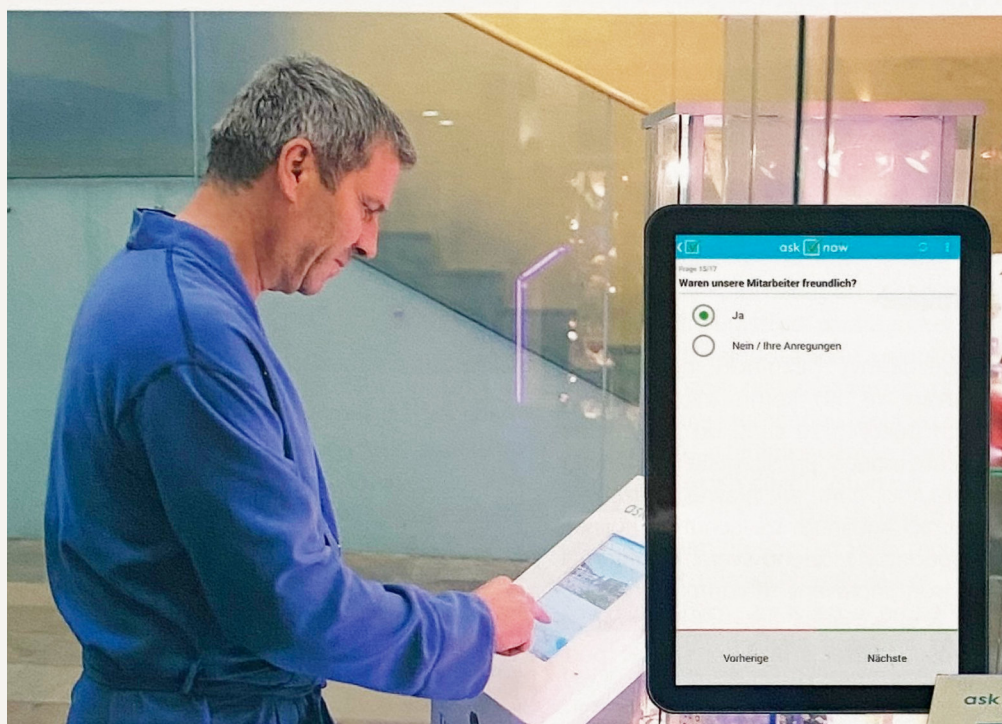


AskNow

Terminály okamžité zpětné vazby

Aleš Hučík, MBA

V řadě velkých aquaparků a lázní se můžete setkat s návštěvnickým hodnocením spokojenosti prostřednictvím terminálů AskNow. Tato nová unikátní česká technologie zpětnou vazbu významně posouvá a umožňuje, aby byla pro manažery aquaparků stále akční a pro zákazníky atraktivní. Terminály AskNow využívají desítky významných středoevropských společností.



Terminály umožňují návštěvníkům provzů snadno vyjádřit vlastní názor přímo na místě. Manažerům se vzápětí dostává několiknásobně víc kvalitních informací než z online nebo papírových dotazníků. Okamžité spontánní reakce lidí zahrnují jak pozitivní výpovědi, tak návrhy ke zlepšení. Provozovatelé si nejvíc pochvalují rychlost, jakou se k nim dostávají potřebné informace, a možnost bezprostřední reakce.

Zákazníci se často obracejí na firmy přes sociální sítě a většina negativních vyjádření se k cíli dostane až poté, co rozladění patřičně vygradovalo. Firma, která se na místě ptá návštěvníků, co si myslí o jejích službách, působí důvěryhodněji, neboť dává zákazníkovi možnost vyjádřit názor v čase, kdy je to pro něj aktuální. Editace otázek umožňuje manažerům dotazy přizpůsobit na míru potřeb provozu, sezónnosti nebo aktuálních projektů. Velký potenciál nabízí tato forma ve spojení se soutěžemi, do nichž lze zákazníka zapojit přímo na místě a získat při tom od něj navíc cenné

kontaktní informace. Na terminálech může být k dispozici více různých dotazníků, využívat lze i poutavé video snímky a animace. Výhoda je, že systém AskNow je ucelená dostupná služba bez nutnosti investic do dalšího hardwaru a softwaru.

JAK SE ASKNOW POUŽÍVÁ

Design terminálu umožňuje pohodlný přístup, na dotykovém displeji klient vestoje snadno vyplní dotazník. Vše je velmi intuitivní, a to i pro starší generaci. Funkčnost terminálů je pod stálou kontrolou, upgrade programového vybavení a servis jsou zajištěny v rámci služby. Komunikace prostřednictvím AskNow funguje i při ztrátě

připojení k internetu, technologie umožňuje i offline provoz.

V administraci systému je spokojenost zákazníků okamžitě automaticky vyhodnocena, včetně detailních grafů a přehledných PDF reportů. Jakmile zákazník zadá požadované informace, dostane cílový pracovník e-mail s vyplněným dotazníkem i podněty. Responzivní design administrace umožňuje manažerům sledovat výsledky na jakémkoli zařízení.

Atraktivní design a vyměnitelný firemní branding terminálů je umocněn efektivním podsvícením.

Výhody

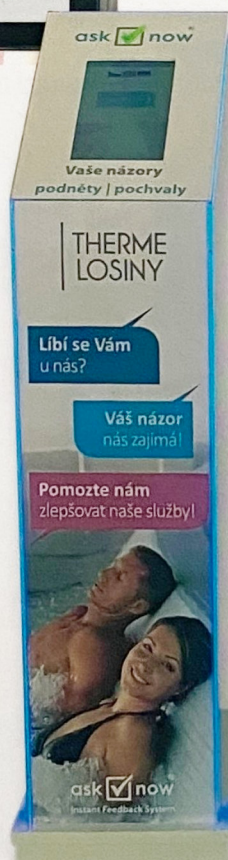
- Rychlost a nezkreslenost zpětné vazby.
- Zrušení náročné administrativy papírových dotazníků.
- Rychlé řešení problémů a následná vyšší spokojenost zákazníků.
- Budování databáze zákaznických kontaktů a e-mailů.
- Přehled trendů pro správné zacílení marketinkových výdajů.

NABÍDKA PRO PROVOZOVATELE BAZÉNŮ, WELLNESS HOTELŮ A SAUNOVÝCH SVĚTŮ

Pokud vás systém AskNow zaujal, můžete jeho funkčnost a výhody otestovat. Výrobce zdarma na tři týdny poskytuje terminály s naprogramovanými otázkami a obsahem dle konkrétních potřeb provozovatele. Ze zkušebního provozu získáte vyhodnocené názory zákazníků, ale hlavně vlastní zkušenost s novou technologií. Bez rizika a závazku zjistíte, jak odběratelé vašich služeb reagují a zda vám jejich vyjádření přinesou stejné výhody jako stávajícím uživatelům.

Náklady na provoz

Jak už bylo zmíněno, služba AskNow je komplexní, bez nutnosti investovat do HW nebo SW. Koncová cena služ-





REFERENCE

Aquaparky, bazény a saunové světy

Aquapalace Praha v Čestlicích, Aqualand Moravia v Pasohlávkách, Saunia Hostivař a Butovice v Praze, Centrum Babylon v Liberci; na Slovensku Aquapark Senec, Tatralandia v Liptovském Mikuláši, Gino Paradise v Bešeňové.

Hotely s bazény a saunami

Wellness hotel Babylon, Hotel Imperial Karlovy Vary, Hotel Thermal Karlovy Vary, Resort Sanssouci Karlovy Vary, Thermal hotel Sarvár a Thermal hotel Buk v Maďarsku.

Lázně

Therme Geinberg v Rakousku, Lázně Třeboň, Kúpele Piešťany na Slovensku, Priessnitzovy léčebné lázně Jeseník, Léčebné lázně Teplice nad Bečvou, Léčebné lázně Bohdaneč, Hotel Libenský Poděbrady, Spa Resort Margitsziget v Budapešti.

Spokojení zákazníci mimo obor

Rehabilitační klinika ŠNOP v Bratislavě, Rehabilitační klinika Malvazinky v Praze, BMW Renocar v Brně, Hyundai, Porsche Ostrava, lyžařské středisko Jasná — Chropok, lanovka na Skalnaté pleso a další.

Kontakt

Next mobile solutions, s. r. o.
Nezamyslova 1370
272 01 Kladno-Kročehlavý
Telefon: 605 009 305
E-mail: ales.hucik@asknow.cz
www.nextmobilesolutions.com
www.asknow.cz

by zahrnuje poskytnutí terminálů včetně správy a zakládání dotazníků; neplatí se žádné další skryté poplatky, neboť vše je zahrnuto v ceně pronájmu terminálů.

Nejvýhodnější je celoroční využití služby — při využití dvou až šesti terminálů se platí měsíční poplatek ve výši 2490 Kč za jeden terminál, při celoročním provozu sedmi až dvanácti terminálů klesá měsíční taxa za jedno zařízení na 2100 Kč.

Díky AskNow získáváme zpětnou vazbu okamžitě. Ve srovnání s jinými výstupy je to naprosto unikátní. Na podněty můžeme reagovat ihned a řadu přání, kritik či návrhů můžeme zpracovat, když jsou aktuální, a ne s odstupem několika hodin či dní.

P. PAVLACKÝ, ŘEDITEL AQUALAND MORAVIA

