

**&beyond**

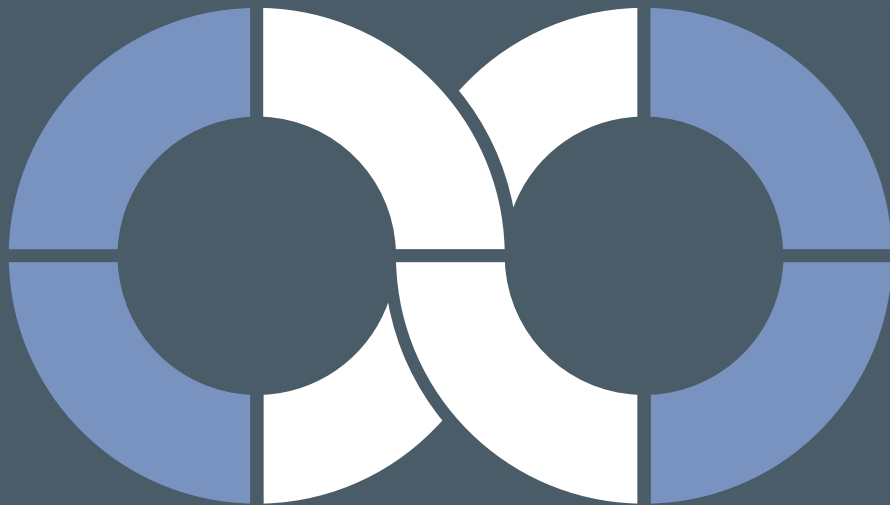
Likes consumers, loves loyalty



the  
consumer  
interface.

**komen**

**kopen**



**keuren**

**kijken**

Alles draait om menselijk gedrag. Het begrijpen en beïnvloeden daarvan is van doorslaggevend belang voor commercieel succes en continuïteit. Een heldere positionering, vertaald in relevante communicatie, vormt de weg waarlangs dit gerealiseerd wordt. De mate waarin een organisatie vervolgens haar beloftes waarmaakt, bepaalt telkens het verschil tussen falen en succes. &beyond heeft uitgebreide kennis van alle fases binnen het koopproces:

## **komen, kijken, kopen en keuren.**

En voor elke fase zijn er meerdere onderzoeksmethoden beschikbaar, waarbij het middel wordt aangepast aan het doel van de klant. Zo wordt snel duidelijk waar in dit koopproces bottlenecks aanwezig zijn of juist kansen liggen.



onder  
zoek  
&beyond.



Onderzoek richt zich op het verkrijgen van inzichten. Nooit als doel op zich, maar juist als vertrekpunt. Verder kijken dan alleen cijfers. Verder denken dan alleen analyses en conclusies.

Resultaten van onderzoek moeten inzicht verschaffen, inspireren, en bovenal leiden tot een meetbaar resultaat en een concreet advies.

## **&beyond gaat nog een stap verder.**

Door opdrachtgevers daadwerkelijk te helpen met het implementeren van deze concrete adviezen.

Zo werkt &beyond aan resultaat. Met betrokken specialisten.

En maatwerk op elk terrein.



maat

werk

&beyond.

# komen

Naamsbekendheid

Imago-onderzoek

MarketingEffectiviteit

IntuitionScan

Pre- en Posttests

# kijken

MysteryScanning

GrimeWatch

RetailShopAudit

TrafficStopper

FormuleBewaking

# kopen

RetailPerformanceScan

DealerPerformanceScan

CIAscan

Mystery calling&mailing

MysteryBuying

# keuren

Klanttevredenheid

TheEmployeeCheck

AfterSalesAudit

CoffeeCorner

LostSalesInterviews

CheckOut

# performance scanner

- Bottom-up performance verbetering
- Direct feedback aan medewerkers op locatie
- Up-to-date inzicht in de performance
- Complete rapportage aan management
- Flexibel bijsturen van organisatie/strategie
- Unieke open vizier en mystery audits
- Gespecialiseerde klantgebonden adviseurs
- Trainings- en opleidingsmodules mogelijk

De mens is de belangrijkste schakel tussen doel en resultaat. Het is belangrijk om deze Consumer Interface te monitoren en, waar nodig, bij te sturen. Bij organisaties met meerdere vestigingsplaatsen kan dat een complexe zaak zijn. Dan biedt de Performance Scanner uitkomst.

## **Hoe werkt de Performance Scanner?**

Na scherpe analyse wordt, samen met de klant, de juiste koers bepaald.

Dan volgen de open vizier audits, waarbij de adviseurs van &beyond gebruikmaken van observaties, interviews en gesprekken. En vervolgens worden er, op vestigings- én totaalniveau, doelgerichte, structurele oplossingen geboden.



# grimewatch

De interactie tussen medewerker en klant is van groot belang op het beeld dat consumenten vormen over een organisatie. Om leidinggevenden de kans te geven dit proces te observeren met de ogen van een buitenstaander, ontwikkelde &beyond GrimeWatch. Het concept is even eenvoudig als doeltreffend: met behulp van grimage wordt iemand onherkenbaar gemaakt. Hierna bezoekt hij of zij het bedrijf zonder het risico door de werknemers herkend te worden en daardoor de Consumer Interface te beïnvloeden. Op deze manier kan men als klant ervaren wat naar tevredenheid verloopt en wat beter kan in de dagelijkse praktijk.

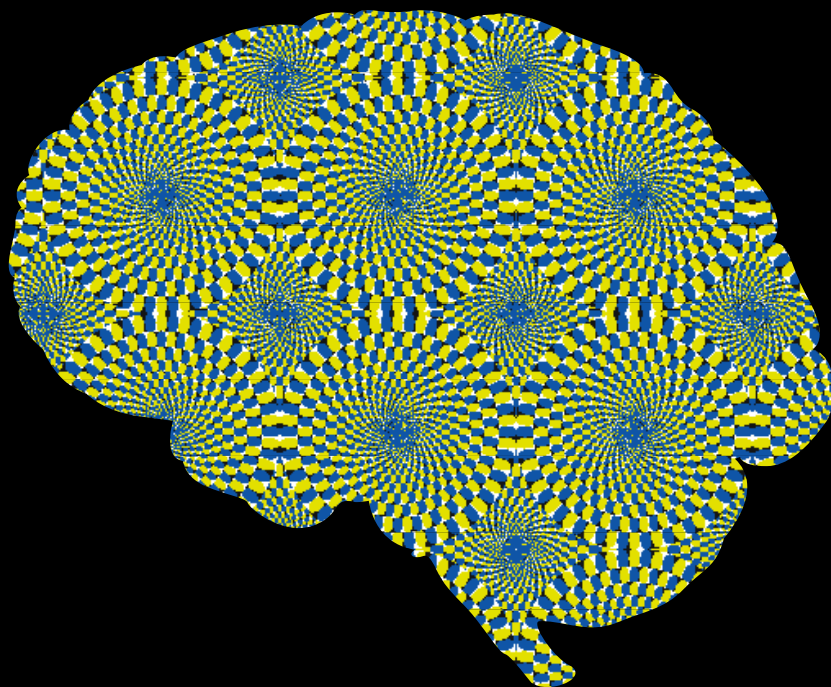
# check out

- Continu inzicht in doelgroepen en bezoekmotieven
- Minimale tijdsbesteding voor de gebruiker
- Gegevens elk gewenst moment inzichtelijk (24/7)
- Snelle feedback/rapportage
- Heldere managementinformatie
- Direct en gericht verbeteren/bijsturen
- Mogelijkheid tot koppeling aan sales promotions
- Papierloos systeem

CheckOut maakt handig gebruik van de voordelen van online onderzoek en biedt organisaties de unieke mogelijkheid tot continu online klanttevredenheidsonderzoek.

## **Hoe werkt CheckOut?**

Via een tekst op de kassabon wordt een bezoeker uitgenodigd deel te nemen aan het online onderzoek. Na het invullen krijgen alle respondenten een code. Met deze code kan bij een herhalingsbezoek geprofiteerd worden van een voordeel.



vlasmarkt 1 ● 3011 pw rotterdam ● telefoon 010 244 55 44 ● [www.nbeyond.nl](http://www.nbeyond.nl)