

Article Translation for:

“Getting to Know You: How Applications Like Medallia and Smiley Enable Us to Understand Our Customers”

1. [Bahasa Indonesia](#)
2. [Thai](#)
3. [Vietnamese](#)

Mengenal Anda: Bagaimana Aplikasi Seperti Medallia Dan Senyuman Memungkinkan Kami Untuk Memahami Pelanggan Kami

Saya sudah terbiasa dengan notifikasi digital yang muncul di ponsel saat membaca berita. notifikasi ini berusaha mengiklankan atau mengumpulkan feedback. Saya menggeser pop-up menyebalkan itu sehingga tidak mengganggu saya membaca artikel. Namun, di benak saya, saya bertanya-tanya apakah saya harus memberikan pemikiran saya tentang bagaimana mereka dapat menyesuaikan notifikasi berita itu dengan minat saya?.

Saya menemukan hal ini berkali kali dalam sehari - dari survei yang diberikan kepada saya setelah makan di restoran, saya menghadap ke layar LCD dengan wajah tersenyum mengantisipasi pendapat saya tentang kebersihan kamar mandi yang baru saja saya gunakan. Kebiasaan mengumpulkan feedback telah menjadi begitu meresap sehingga telah menjadi perlengkapan permanen dalam kehidupan kita - budaya feedback.

Hal ini menimbulkan pertanyaan - mengapa? Mengapa perusahaan harus melalui ini untuk menghasilkan aplikasi, menugaskan personil dan menginvestasikan waktu dan energi untuk merencanakan secara khusus untuk mengumpulkan feedback? Dengan begitu banyak perusahaan di setiap industri yang mungkin ikut serta dalam pengumpulan feedback, sangat mudah untuk mengabaikan tujuan dan nilai pengumpulan data tersebut.

Di Air Liquide Asia Tenggara, pentingnya feedback tidak hilang pada kami. Kami yakin pada cara kami mengumpulkan dan menggunakan feedback dapat meningkatkan bisnis dan layanan.

Dua aplikasi pengumpulan feedback baru-baru ini diluncurkan - Air Liquide's Medallia, sebuah program survei yang dirancang untuk mengumpulkan feedback tahunan dari pelanggan kami dan Smiley, sebuah aplikasi untuk feedback instan setelah penyelesaian setiap pengiriman yang dilakukan oleh pengemudi kami. Untuk berterima kasih kepada pelanggan atas dukungan mereka yang tak tergoyahkan, kami mengorganisasikan Meet My Customer Week pada tahun 2017 untuk memfasilitasi feedback tatap muka di seluruh organisasi.

Jadi mengapa strategi feedback pelanggan menjadi prioritas? Ini adalah filosofi saya: Mendengarkan feedback pelanggan kami sangat penting untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis kami di Air Liquide.

Poin Kolom Pelanggan Di Luar Aspek Produk Atau Layanan Kami Yang Membutuhkan Peningkatan.

Sangat mudah untuk jatuh dalam perangkap merasa puas dengan pengetahuan yang kita miliki tentang suatu produk. Ketika menerima feedback dari pelanggan, lensa baru yang digunakan untuk melihat bisnis membawa perspektif yang segar, hal ini memudahkan kami untuk menemukan celah dalam bisnis yang mungkin diabaikan. Identifikasi kelemahan ini membantu kami mengetahui ke arah mana bisnis harus menuju. Karena kebutuhan pelanggan berubah dari waktu ke waktu, idealnya, standar layanan kami harus merespons dengan berevolusi untuk memastikan bahwa Air Liquide tetap relevan dalam industri.

Mendengarkan Feedback Pelanggan ,Memberitahu Pelanggan Bahwa Mereka Terlibat Dan Sangat Penting.

Penting untuk tidak pernah melupakan fakta bahwa bisnis kita hanya dapat tumbuh karena kesetiaan dan dukungan pelanggan. Karena itu, kami merancang produk secara khusus sesuai dengan kebutuhan mereka, yang berarti bahwa pendapat mereka sangatlah berarti. Meluangkan waktu dan upaya untuk mendengarkan, menginternalisasi dan bertindak atas pendapat pelanggan kami akan memberi pelanggan rasa hormat, penghargaan dan nilai yang pantas mereka dapatkan.

Survei Di Tahap Progresif Membantu Meningkatkan Retensi Pelanggan.

Seringkali, pelanggan menghentikan pesanan mereka ketika mereka menghadapi masalah dengan produk atau layanan tanpa mengungkapkan ketidakpuasan mereka dengan perusahaan. Perilaku umum ini menunjukkan kekecewaan - yang artinya adalah tugas kita untuk menjangkau mereka sehingga kita mendengar ketidakpuasan mereka dan memahami di mana kita bisa melakukan yang lebih baik. Strategi pengumpulan feedback ini sangatlah mudah - ini terjadi pada tahap yang berbeda dari perjalanan pelanggan untuk mendapatkan pandangan yang lebih menyeluruh dan komprehensif dari perspektif pelanggan. Dengan menyediakan lebih banyak jalan untuk sering melibatkan pelanggan, kami memastikan bahwa tidak ada pelanggan yang jatuh dalam lingkaran kesalahan.

Karena itu, mengumpulkan feedback pelanggan, sebenarnya, merupakan cara yang efektif dan murah untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan kami, yang memainkan peran penting dalam mempertahankan pelanggan dan menempatkan Air Liquide dalam posisi yang lebih baik untuk mendapatkan pelanggan baru.

Mengenal Anda: Bagaimana Aplikasi Seperti Medallia dan Smiley Memungkinkan Kita Memahami Pelanggan kontribusi oleh Virginie Cavalli.



Virginie has been with Air Liquide for over 25 years, taking up various management roles in internal audit, operations control and project management - spanning a wide geography including Australia, United States and Chile. She is currently based in Singapore, holding the titles of Chief Executive Officer Southeast Asia and Vice President Industrial Merchant, Southeast Asia Cluster.

Virginie telah bersama Air Liquide selama lebih dari 25 tahun, mengambil berbagai peran manajemen dalam audit internal, pengendalian operasi, dan manajemen proyek - yang mencakup geografi luas termasuk Australia, Amerika Serikat, dan Chili. Virginie saat ini berbasis di Singapura, memegang gelar Chief Executive Officer Asia Tenggara dan Wakil Presiden Industrial Merchant, Cluster Asia Tenggara.

การทำความรู้จักรักกับคุณ: แอปพลิเคชันเช่น Medallia และ Smiley ทำให้เราเข้าใจลูกค้าของเราได้อย่างไร

ฉันคุ้นเคยกับหน้าของการเชื่อมต่อแบบดิจิทัลที่เป็นหน้าต่างแจ้งเตือนบนโทรศัพท์มือถือของฉันในขณะที่กำลังอ่านข่าว พวกหน้าต่างแจ้งเตือนพวกนี้พยายามหาทางโฆษณา หรือรวบรวมความคิดเห็น ฉันเลื่อนหน้าต่างอันน่ารำคาญนี้ออกไปเพื่อไม่ให้รบกวนการอ่านบทความตอนเหตุการณ์สำคัญ ๆ ของฉัน อย่างไรก็ตาม ฉันก็ได้แต่สงสัยอยู่ในใจว่าควรจะคิดเกี่ยวกับวิธีการปรับแต่งหน้าต่างเชื่อมต่อข่าวสารเพื่อให้ตอบสนองกับความสนใจของฉันได้อย่างไร

ฉันได้พบแบบสำรวจพวกนี้หลาย ๆ ครั้งในแต่ละวัน – ตั้งแต่การสำรวจที่ถูกยื่นมาให้กับฉันหลังจากรับประทานอาหารเสร็จที่ร้านอาหาร ไปจนถึง แบบที่เป็นหน้าจอ LCD พร้อมกับรูปไอคอนหน้ายิ้มที่ให้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาดของห้องน้ำที่ฉันเพิ่งใช้บริการไป อุปนิสัยของการเก็บรวบรวมความคิดเห็นได้กลายมาเป็นสิ่งที่ใช้กันแพร่หลายจนกลายเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตประจำวันของเราที่เรียกว่า – *วัฒนธรรมของการแสดงความคิดเห็น*

การขอหรือให้ตอบคำถาม – *ทำไมนะเธอ?* ทำไมบริษัทจะต้องก้าวข้ามผ่านไปอย่างรวดเร็ว และมุ่งสู่การผลิตแอปฯ กำหนดบุคลากร และลงทุนในด้านเวลา และพลังงานเพื่อวางแผนจัดงานอีเว้นท์ขึ้นมา เพื่อการเก็บรวบรวมความคิดเห็นที่เจาะจงเฉพาะด้านละ บริษัทหลาย ๆ บริษัทจากทุกอุตสาหกรรมพยายามจัดกิจกรรมเก็บรวบรวมความคิดเห็นเมื่อมีโอกาสมันจึงง่ายต่อการมองข้ามวัตถุประสงค์ และคุณค่าของการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว

ที่ บริษัท แอร์ ลิกวิด เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ความคิดเห็นที่มีความสำคัญจะไม่มีทางสูญหาย เรามั่นใจในวิธีที่เรารวบรวมและใช้ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงธุรกิจและบริการของเรา

แอปพลิเคชันสำหรับการเก็บรวบรวมความคิดเห็นสองแอปฯ ที่เราเพิ่งได้เปิดตัวไปเมื่อเร็ว ๆ นี้ คือ – Medallia ของ บริษัท แอร์ ลิกวิด ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นประจำปีจากลูกค้าของเรา และอีกแอปฯ หนึ่ง ก็คือ Smiley ซึ่งเป็นแอปฯ สำหรับการแสดงความคิดเห็นแบบทันทีเมื่อใครฟเวอร์ของเราส่งข้อมูลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าของเราสำหรับการให้ความร่วมมือโดยไม่มีภาระพิเศษ เราได้จัดงานสัมมนาการประชุมพบปะกับลูกค้าของเราปี พ.ศ. 2560 เพื่ออำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นทั่วทั้งองค์กรของเราแบบตัวต่อตัว

เหตุใดกลยุทธ์การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าจึงมีความสำคัญ และนี่ก็คือปรัชญาของฉัน: ที่ บริษัท แอร์ ลิกวิด การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าของเราเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ธุรกิจของเราเติบโต และมีความยั่งยืน

การรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าชี้ให้เห็นชัดในด้านมุมมองผลิตภัณฑ์ หรือบริการของเราที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง

มันเป็นเรื่องง่ายที่เราจะตกหลุมพรางกับความพึงพอใจในความรู้ของผลิตภัณฑ์ที่เรามีอยู่แล้ว เมื่อเราได้รับความคิดเห็นจากลูกค้าของเราก็ทำให้เราเกิดมุมมองใหม่ ๆ จากที่เราเคยใช้มองธุรกิจของเรา ทำให้เรามุ่งไปที่ช่องโหว่ในธุรกิจของเราที่เราเคยมองข้ามไปได้ การระบุข้อบกพร่องเหล่านี้ช่วยให้เราทราบถึงทิศทางของธุรกิจว่าควรมุ่งไปในทิศทางใด ตามความต้องการของลูกค้าของเราที่เปลี่ยนไปตามเวลา กล่าวได้ว่ามาตรฐานธุรกิจของเราควรตอบสนองต่อการพัฒนาเพื่อให้อุ่นใจว่า บริษัท แอร์ ลิกวิด ยังคงดำเนินธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องนี้ต่อไป

การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเป็นการบอกให้ลูกค้าทราบว่าพวกเขาได้มีส่วนร่วม และเป็นคนสำคัญของเรา

สิ่งสำคัญ คือ การไม่ลืมนำธุรกิจสามารถเติบโตได้ก็เพราะความจงรักภักดี และการสนับสนุนของลูกค้าของเรา ดังนั้น เราจึงได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าขึ้นมาโดยเฉพาะซึ่งนั่นหมายความว่าความคิดเห็นของพวกเขาสำคัญอย่างยิ่ง การใช้เวลา และความพยายามในการรับฟัง ฝึกความรู้ และปฏิบัติตามความคิดเห็นของลูกค้าของเราจะทำให้ลูกค้าของเราได้รับความเคารพ มีความรู้สึกขอบคุณ และได้รับคุณค่าที่พวกเขาสมควรจะได้รับ

การสำรวจตามขั้นตอนแบบก้าวหน้าช่วยเพิ่มความสามารถในการจดจำของลูกค้าได้มากขึ้น

บ่อยครั้งที่ลูกค้าหยุดสั่งซื้อเมื่อลูกค้าประสบกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการโดยไม่แสดงความไม่พอใจของลูกค้าออกมาให้บริษัททราบ นี่เป็นพฤติกรรมที่มักพบบ่อยที่แสดงถึงความผิดหวัง – ซึ่งหมายความว่ามันเป็นหน้าที่ของเราที่จะติดต่อกับลูกค้าเพื่อรับฟังความไม่พอใจของลูกค้า และทำความเข้าใจว่าเราจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร กลยุทธ์ในการรวบรวมความคิดเห็นนี้เป็นวิธีที่ตรงไปตรงมา – มันจะเกิดขึ้นในขั้นตอนที่แตกต่างกันในระหว่างการใช้งานผลิตภัณฑ์ของลูกค้าเพื่อให้ได้รับมุมมองของลูกค้าอย่างละเอียด และครอบคลุม ด้วยการเพิ่มช่องทางให้ลูกค้ามีส่วนร่วมบ่อยขึ้น เราพยายามทำให้แน่ใจว่าลูกค้าจะไม่ถูกละเลย

ดังนั้นการรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าจึงเป็นวิธีปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีประสิทธิภาพ และมีราคาไม่สูง โดยวิธีนี้มีบทบาทสำคัญในการรักษาลูกค้าของเราเอาไว้ และทำให้ บริษัท แอร์ ลิกวิด อยู่ในตำแหน่งที่ดีกว่าเพื่อรับลูกค้าใหม่ ๆ

'การทำความรู้จักกับคุณ: แอปพลิเคชันเช่น Medallia และ Smiley ทำให้เราเข้าใจลูกค้าของเราได้อย่างไร' จัดทำขึ้นโดย เวอร์จิเนีย คาวาลลี



Virginie has been with Air Liquide for over 25 years, taking up various management roles in internal audit, operations control and project management - spanning a wide geography including Australia, United States and Chile. She is currently based in Singapore, holding the titles of Chief Executive Officer Southeast Asia and Vice President Industrial Merchant, Southeast Asia Cluster.

เวอร์จิเนีย คาวาลลี ได้ทำงานให้กับ บริษัท แอร์ ลิกวิด มานานกว่า 25 ปี แล้ว รับผิดชอบที่ด้านการจัดการหลายหน้าที่ เช่น ผู้ตรวจสอบภายใน การบริหารด้านการปฏิบัติงาน และโครงการ – ครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กว้างขวางซึ่งรวมถึงในประเทศออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา และชิลี ปัจจุบันเธอประจำอยู่ในประเทศสิงคโปร์ โดยรับตำแหน่งเป็น กรรมการบริษัทในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และประธานบริษัทด้านลูกค้าของอุตสาหกรรมในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

Làm Quen Với Bạn: Các Ứng Dụng Như Medallia Và Smiley Cho Phép Chúng Tôi Hiểu Khách Hàng Của Mình như thế nào

Tôi đã quen với các giao diện kỹ thuật số bật lên trên điện thoại di động của mình trong khi đọc tin tức. Chúng tìm cách để quảng cáo hoặc thu thập thông tin phản hồi. Tôi gạt các cửa sổ phiền phức đi để chúng không cản trở việc tôi đang đọc phần cao trào của bài báo. Tuy nhiên, ở sâu trong tâm trí của tôi, tôi tự hỏi liệu có nên đưa ra suy nghĩ của mình về cách họ có thể tùy chỉnh giao diện tin tức để phục vụ sở thích của tôi không.

Tôi bắt gặp điều này nhiều lần trong ngày - từ một cuộc khảo sát được trao cho tôi vào cuối bữa ăn tại một nhà hàng đến màn hình LCD với khuôn mặt cười dự đoán ý kiến của tôi về sự sạch sẽ của phòng vệ sinh tôi vừa sử dụng. Thói quen thu thập thông tin phản hồi đã trở nên phổ biến đến mức nó đã trở thành một điều hiển hữu cố định trong cuộc sống của chúng ta - *văn hóa phản hồi*.

Điều này đặt ra câu hỏi - *tại sao?* Tại sao các công ty trải qua nhiều giai đoạn để sản xuất ứng dụng, phân công nhân sự và đầu tư thời gian, năng lượng để lên kế hoạch thu thập phản hồi? Với việc rất nhiều công ty trong mọi ngành công nghiệp cùng tham gia vào trào lưu thu thập thông tin phản hồi, thật dễ dàng bỏ lỡ mục đích và giá trị của việc thu thập dữ liệu đó.

Tại Air Liquide Đông Nam Á, ý nghĩa của phản hồi không bị mất đi đối với chúng tôi. Chúng tôi rất chắc chắn trong cách chúng tôi thu thập và sử dụng thông tin phản hồi để cải thiện khả năng kinh doanh và dịch vụ của chúng tôi.

Hai ứng dụng thu thập thông tin phản hồi đã được ra mắt gần đây - Medallia, một chương trình khảo sát được thiết kế để thu thập phản hồi hàng năm từ khách hàng; và Smiley, một ứng dụng phản hồi tức thì khi hoàn thành mọi giao hàng được thực hiện bởi các tài xế của chúng tôi. Để cảm ơn khách hàng vì sự hỗ trợ không ngừng của họ, chúng tôi đã tổ chức Tuần lễ "Gặp gỡ khách hàng của Tôi" vào năm 2017 để tạo điều kiện cho phản hồi trực tiếp trên phạm vi toàn tổ chức.

Vậy tại sao chiến lược phản hồi của khách hàng là ưu tiên? Đây là triết lý của Air Liquide: Lắng nghe Phản hồi của khách hàng là điều tối quan trọng cho sự phát triển và bền vững của hoạt động kinh doanh tại Air Liquide.

Phản hồi của khách hàng chỉ ra các khía cạnh của sản phẩm hoặc dịch vụ mà chúng tôi cần phải cải thiện.

Thật dễ dàng để rơi vào cái bẫy của việc tự mãn với kiến thức hiện có về một sản phẩm. Khi nhận được phản hồi từ khách hàng, doanh nghiệp của chúng tôi có được một cái nhìn khác về một viễn cảnh mới mẻ, cho phép chúng tôi phát hiện ra những lỗ hổng trong kinh doanh mà chúng tôi có thể đã bỏ lỡ. Việc xác định những sai sót này giúp chúng tôi biết doanh nghiệp nên hướng tới đâu. Khi nhu cầu của khách hàng thay đổi theo thời gian, các tiêu chuẩn dịch vụ của chúng tôi cũng sẽ phải đáp ứng bằng cách phát triển để đảm bảo Air Liquide giữ được vị thế trong ngành.

Lắng nghe phản hồi của khách hàng là nói với khách hàng rằng họ luôn góp vai trò quan trọng.

Điều quan trọng là không bao giờ quên thực tế rằng doanh nghiệp của chúng tôi chỉ có thể phát triển khi có sự tin tưởng và hỗ trợ của khách hàng. Vì vậy, chúng tôi thiết kế sản phẩm đặc biệt phù hợp với nhu cầu của họ, điều đó có nghĩa là ý kiến của khách hàng vô cùng quan trọng. Dành thời gian và nỗ lực để lắng nghe, tiếp thu và hành động theo ý kiến từ khách hàng sẽ cho họ thấy sự tôn trọng, tầm quan trọng, và giá trị mà họ xứng đáng nhận được.

Khảo sát ở nhiều giai đoạn giúp cải thiện việc giữ chân khách hàng.

Thông thường, khách hàng ngừng đặt hàng khi họ gặp vấn đề với sản phẩm hoặc dịch vụ mà không thể hiện sự không hài lòng với công ty. Hành vi phổ biến này cho thấy sự thất vọng - điều đó đồng nghĩa với việc chúng tôi cần liên hệ với họ để biết được sự không hài lòng của họ và hiểu xem chúng tôi có thể làm tốt hơn ở những khía cạnh nào. Chiến lược thu thập thông tin phản hồi rất đơn giản - việc đó diễn ra ở các giai đoạn khác nhau trên hành trình của một khách hàng để có được cái nhìn toàn diện và khái quát hơn về suy nghĩ của họ. Bằng cách cung cấp nhiều con đường hơn cho khách hàng thường xuyên tham gia, chúng tôi đảm bảo rằng không có khách hàng bị bỏ lỡ.

Do đó, thu thập phản hồi của khách hàng, trên thực tế, là một cách hiệu quả và kinh tế để cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi, đóng vai trò quan trọng trong việc giữ chân khách hàng và đặt Air Liquide vào vị trí tốt hơn để có được khách hàng mới.

Làm Quen Với Bạn: Các Ứng Dụng Như Medallia Và Smiley Cho Phép Chúng Tôi Hiểu Khách Hàng Của Mình như thế nào' được đóng góp bởi Virginie Cavalli.



Virginie has been with Air Liquide for over 25 years, taking up various management roles in internal audit, operations control and project management - spanning a wide geography including Australia, United States and Chile. She is currently based in Singapore, holding the titles of Chief Executive Officer Southeast Asia and Vice President Industrial Merchant, Southeast Asia Cluster.

Virginia đã làm việc với Air Liquide hơn 25 năm trong nhiều vai trò quản lý khác nhau ở mảng kiểm toán nội bộ, điều hành kinh doanh, và quản lý dự án - tại nhiều nơi trên thế giới như Úc, Hoa Kỳ, và Chile. Hiện nay cô đang làm việc tại Singapore với chức vụ Giám đốc Điều hành tại Đông Nam Á và là Phó Chủ Tịch Thương Nghiệp khu vực Đông Nam Á.