**Lage en kundeundersøkelse og analysere svarene**

**Antall elever:**

Kan løses individuelt, men egner seg godt som gruppe- eller paroppgave (2–4 elever).

**Tidsbruk:**

2 hele arbeidsdager

**Bakgrunn og mål med oppgaven:**

For at en bedrift skal kunne forbedre tilbudet sitt, må den vite hva kundene mener. En kundeundersøkelse er et verktøy som hjelper bedriften med å få innsikt i hva som fungerer bra, og hva som kan bli bedre – enten det handler om service, produkter, tilgjengelighet eller opplevelsen i butikken.

I denne oppgaven skal dere lage og gjennomføre en enkel spørreundersøkelse rettet mot bedriftens kunder, analysere svarene og komme med konkrete forslag til forbedringer.

**Hvordan kan dere jobbe med oppgaven:**

1. **Avklar hva bedriften ønsker å vite**

Veilederen på arbeidsplassen hjelper dere å finne et tema som bedriften ønsker at dere skal ta for dere. Alternativt kan dere:

* + Snakk med en eller flere ansatte: Hva ønsker de å få vite fra kundene?
	+ Eksempler kan være:
		- Kundeservice
		- Produkttilbud
		- Pris
		- Opplevelse
		- Atmosfære
1. **Lag 5–10 relevante spørsmål**
Bruk en blanding av flervalgsspørsmål og åpne spørsmål. Eksempler:
	* "Hvor fornøyd er du med servicen i dag?"
	* "Hva kunne vi gjort bedre?"
	* "Hvordan fant du frem til oss?"
	* "På en skala fra 1-5, hvor viktig er atmosfæren for deg?"
	* "På en skala fra 1-5, hvor viktig er pris for deg?"
2. **Gjennomfør undersøkelsen**

Gå igjennom spørsmålene sammen med veilederen din/deres for å få godkjenning før dere deler den ut til kunder. Spør om dere skal dele ut undersøkelsen fysisk eller digitalt.

* + Del ut undersøkelsen til 5–10 kunder (fysisk eller digitalt).
	+ Vær høflig og kort når dere spør om folk vil delta.
	+ Eventuelt kan dere observere hvordan kunder fyller den ut

.

1. **Analyser svarene**
	* Tell opp og sorter svarene. Regn ut gjennomsnittet hvis dere brukte tallskala.
	* Se etter mønstre:
		+ Hva svarer flest?
		+ Hva er kritikk?
		+ Hva får ros?
	* Skriv ned de mønstrene dere finner og hva som er viktig å ta med seg videre til fremlegget dere skal ha.
2. **Lag en rapport**
Rapporten bør inneholde:
	* En kort bakgrunn for hvorfor dere har gjort undersøkelsen
	* Svaroppsummering med tall eller sitater, og hvilke mønstre som går igjen i resultatene deres.
	* Forslag til forbedringer basert på svarene, bruk de tingene kundene ikke er helt fornøyd med og foreslå endringer på disse tingene.

**Presentasjon av resultatet:**

Når analysen og forslagene er klare, skal dere avtale et **kort møte med en ansatt eller leder** der dere går gjennom det dere har gjort og viser hva dere har kommet frem til.

Velg én eller flere måter å legge frem resultatene på:

1. **Rapport:** Lever en ferdig skrevet rapport til bedriften.
2. **PowerPoint-presentasjon:** Presenter hovedfunnene og forslagene muntlig.
3. **Infografikk:** Lag en visuell fremstilling av resultatene (f.eks. diagrammer, ikoner).

**Tid til forbedringer etter fremleggelse:**

Når dere har fått tilbakemeldinger fra de som har sett på presentasjonen deres kan dere gjøre noen endringer på den for at den skal bli mer tilpasset arbeidsplassens behov. Sett av en halv dag til å oppdatere rapport eller presentasjon etter tilbakemelding fra ansatte. Presenter den så på nytt eller gi resultatet til den dere blir enige om.

**Lykke til!**