**Klasifikace ukazatelů podle podnikových oblastí**

**Oblast zákazníků**

1. Ukazatel – Konkurenční schopnost

- inovační aktivita

- flexibilita

- kvalita služby

- náklady na pracovní sílu

- kvalifikace zaměstnanců

- péče o zákazníky

- přístup k finančním zdrojům

- jméno organizace

- konkurenční boj

- vyjednávací síla odběratelů, dodavatelů

- zájem vstoupit do pracovního poměru

- korupce

- podpora státních org.

- podpora místních orgánů Veřejné správy

- trhy produktu – služby

**2. Ukazatele spokojenosti zákazníků**

***Znaky spokojenosti***

Jsou jimi měřitelné i neměřitelné znaky produktu a souvisejících

služeb, které jsou odrazem požadavků zákazníka a mají přímý vliv na jeho výsledné

hodnocení daného výrobku nebo služby.

**3. Ukazatele loajality zákazníků**

* **měření budoucích záměrů zákazníků**
* /dotazník spokojenosti zákaz. – stupeň věrnosti zákaz. /

Stupeň věrnosti = interval pravděpodobnosti dalšího nákupu u firmy (např. 80-100 %)

/dotazník spokojenosti zákaz. – stupeň věrnosti zákaz. /

* **měření tzv. efektivní loajality**

**/setrvání zákazníků/**

Setrvání zákazníků = počet zákazníků na konci roku – nově příchozí během roku/počet zákazníků na začátku roku

Doba vztahu se zákazníkem = součet délek vztahů se zákazníky/celkový počet zákazníků se smlouvou

* **měření získání a ztrát zákazníků**

**/míra fluktuace spokojených zákazníků; počet získaných/ztracených zákazníků a podíl získaných/ztracených zákaz. Ke všem zákazníkům CPOS MT/**

* počet získaných/ztracených zákazníků za období
* podíl získaných/ztracených zákazníků ku všem zákazníkům v

daném období

4. Uspokojení zakázky klienta

 /dotazník spokojenosti zákaz., Vývoj počtu uživatelů, vývoj prostředí poskytované péče klienta, struktury PnP, vývoj počtu personálu, odbornosti personálu, finanční zdroje org., /

**5. Úspěšnost nabídkového řízení**

 /získávání nových zákazníků, počet odmítnutých uzavřených smluv/

Konkurenční schopnost

- inovační aktivita

- flexibilita

- kvalita služby

- náklady na pracovní sílu

- kvalifikace zaměstnanců

- péče o zákazníky

- přístup k finančním zdrojům

- jméno organizace

- konkurenční boj

- vyjednávací síla odběratelů, dodavatelů

- zájem vstoupit do pracovního poměru

- korupce

- podpora státních org.

- podpora místních orgánů Veřejné správy

- trhy produktu – služby