

Podsumowanie badania satysfakcji Klientów ETISOFT KRAKÓW 2014 rok

Wstęp

W roku 2014 zaplanowano i przeprowadzono kompleksowe badanie satysfakcji Klienta w formie ankiety.

1. Kompleksowe badanie satysfakcji Klienta

1.1. W miesiącu październiku przeprowadzono kompleksowe badanie satysfakcji Klienta w formie wypełnianych przez Klientów kwestionariuszy ankiet (załącznik nr 1). Jako osoby odpowiedzialne za wysłanie kwestionariuszy ankiet do Klientów oraz wprowadzenie zwrotnych informacji do systemu CRM wyznaczono pracowników Biura Obsługi Klienta. Wytypowano grupę Klientów objętą badaniem: Klienci z kategorią A lub potencjałem A. Grupa ta to kluczowi Klienci Firmy, którzy generują ponad 50% obrotów Firmy. Grupa ta na dzień 1 października stanowiła 50 Klientów. Kwestionariusz ankiety został wysłany do losowo wybranych 30 Klientów, co stanowi 60% wszystkich Klientów z wytypowanej grupy. Wypełnione przez Klientów kwestionariusze podłączono do CRM do odpowiednich Podmiotów. Do dnia 31 października Klienci odesłali łącznie 21 szt. wypełnionych kwestionariuszy co stanowi 70 % wszystkich wysłanych. Klienci proszeni byli o ocenę jakości produktów, jakości obsługi i kompetencji personelu firmy Etisoft Kraków oraz terminowości realizacji zamówień, kompletności i zgodności dostaw towaru.

1.2. Skala ocen zastosowana w ocenie dotychczasowej współpracy z Etisoft Kraków od 1 do 5:

- 1 – poniżej oczekiwań,
- 2 – niezadowolająca,
- 3 – przeciętna,
- 4 – zadowolająca,
- 5 – bardzo dobra.

Za osiągnięcie celu jakościowego Firmy przyjęto uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków.

Za pozytywną opinię przyjęto uzyskanie średniej oceny 4 i powyżej.

W badaniu wykorzystano mierniki statystyczne: średnia arytmetyczna.

1.3. Uzyskana średnia ocena jakości oferowanych przez Etisoft Kraków wyrobów i usług oraz kompetencji personelu.

Pytania i kryteria oceny	Ocena średnia
Proszę ocenić dotychczasową współpracę z firmą ETISOFT:	4,89
Jakość oferowanych produktów	4,67
Jakość obsługi handlowca; kompetencje, pomoc i doradztwo	4,86
Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe	4,62
Kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie	4,86
Jakość obsługi zamówień	4,81
Kompletność i poprawność danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia	4,90
Terminowość realizacji zamówienia, zg. z terminem określonym w Potwierdzeniu zamówienia	4,76
Kompletność i zgodność dostaw towaru	4,76

100% ankietowanych Klientów oceniło współpracę z Etisoft Kraków pozytywnie. Cel jakościowy został osiągnięty.

1.4. Uwagi i sugestie Klientów

Klienci byli proszeni w ankiecie o wskazanie obszarów naszej współpracy, które wymagają doskonalenia. 76% ankietowanych Klientów nie miało żadnych uwag i sugestii dotyczących dotychczasowej współpracy. Pojedyncze uwagi dotyczyły poprawy sposobu pakowania przesyłek, skrócenia czasu realizacji zamówień oraz serwisu. W pojedynczych przypadkach Klienci wyrazili swoje uznanie dla profesjonalnej obsługi.

1.5. Podsumowanie i zalecenia.

Cała akcja wysyłania kwestionariuszy ankiet badania satysfakcji do Klientów, umieszczania zwrotnych informacji w CRM przeprowadzona została bardzo sprawnie, z należytą starannością przez pracowników BOK.

Etisoft Kraków uzyskał bardzo wysoką ogólną ocenę dotychczasowej współpracy: 4,89 (w 2012: 4,48). Uzyskana średnia ocena jakości oferowanych produktów, jakości obsługi i kompetencji personelu firmy Etisoft Kraków oraz terminowości realizacji zamówień, kompletności i zgodności dostaw towaru nie była mniejsza niż 4,62 (w 2012 roku: 4,21).

Na szczególną uwagę zasługuje wysoka ocena jakości obsługi handlowej, w tym kompetencji, pomocy i doradztwa handlowca 4,86 oraz kompletności i przejrzystości informacji zawartych w ofercie 4,86. Najniżej oceniono szybkość reakcji na zapytanie ofertowe: 4,62 (w 2012 roku: 4,16).

Żaden element jakościowy współpracy nie uzyskał oceny średniej poniżej poziomu zadowalającego. Z przeanalizowanych ankiet wynika, że kluczowi Klienci bardzo wysoko oceniają współpracę z Etisoft Kraków.

2. Referencje i inne działania

W roku 2014 pozyskano 5 listów referencyjnych od kluczowych Klientów Firmy oraz 43 Klientów z polecenia innych stałych Klientów Firmy, na bieżąco, podczas spotkań, monitorowano zadowolenie Klientów oraz dostosowywano warunki współpracy do wymogów i oczekiwań Klientów.

Opracowała: Katarzyna Obłaza

4 listopad 2014, Kraków