

Podsumowanie badania satysfakcji Klientów ETISOFT KRAKÓW 2015 rok

Wstęp

W roku 2015 zaplanowano i przeprowadzono kompleksowe badanie satysfakcji Klienta oraz na bieżąco, podczas spotkań, monitorowano zadowolenie Klientów oraz dostosowywano warunki współpracy do wymogów i oczekiwań Klientów.

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), pozwalających ocenić dotychczasową współpracę z naszą firmą, według poszczególnych kryteriów. Klienci proszeni byli o ocenę jakości produktów, jakości obsługi i kompetencji personelu firmy Etisoft Kraków oraz terminowości realizacji zamówień, kompletności i zgodności dostaw towaru. Wytypowano grupę Klientów objętą badaniem: Klienci z kategorią A, B lub potencjałem A, B. Grupa ta na dzień 1 października stanowiła 77 Klientów. Kwestionariusz ankiety został wysłany do losowo wybranych 48 Klientów, co stanowi 62% wszystkich Klientów z wytypowanej grupy. Wypełnione przez Klientów kwestionariusze podłączono do CRM do odpowiednich Podmiotów. Do dnia 31 października Klienci odesłali łącznie 35 wypełnionych kwestionariuszy. Jako osoby odpowiedzialne za wysłanie kwestionariuszy ankiet do Klientów oraz wprowadzenie zwrotnych informacji do systemu CRM wyznaczono pracowników Biura Obsługi Klienta.

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 97% 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. Ocena Klientów

Etisoft Kraków uzyskał bardzo wysoką ogólną średnią ocenę dotychczasowej współpracy: 4,88 (w 2014: 4,89). Uzyskana średnia ocena wg poszczególnych kryteriów nie była mniejsza niż 4,73 (w 2014 roku: 4,62).

Na szczególną uwagę zasługuje wysoka ocena jakości obsługi handlowej, w tym kompetencji, pomocy i doradztwa handlowca 4,94 (w 2014: 4,86) oraz kompletności i poprawności danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia 4,89 (w 2014 roku: 4,90). Najniżej oceniono szybkość reakcji na zapytanie ofertowe: 4,73 (w 2014 roku: 4,62).

Żaden element jakościowy współpracy nie uzyskał oceny średniej poniżej poziomu zadowolającego.

Pytania i kryteria oceny	Ocena średnia
Proszę ocenić dotychczasową współpracę z firmą ETISOFT:	4,88
Jakość oferowanych produktów	4,74
Jakość obsługi handlowca; kompetencje, pomoc i doradztwo	4,94
Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe	4,73
Kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie	4,80
Jakość obsługi zamówień	4,84
Kompletność i poprawność danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia	4,89
Terminowość realizacji zamówienia, zg. z terminem określonym w Potwierdzeniu zamówienia	4,83
Kompletność i zgodność dostaw towaru	4,80

1.4. Uwagi i sugestie Klientów

Klienci byli proszeni w ankiecie o wskazanie obszarów naszej współpracy, które wymagają doskonalenia. Większość ankietowanych Klientów (74%) nie miało żadnych uwag i sugestii dotyczących dotychczasowej współpracy. Najczęstsza zgłaszana uwaga dotyczyła zbyt długiego czasu realizacji zamówień (4 Klientów). Pojedyncze uwagi odnosiły się do wysokich cen towarów, incydentalnych uszkodzeń kartonów, w których dostarczany jest zakupiony towar, jakości towaru oraz zbyt długiego czasu oczekiwania na ofertę. W pojedynczych przypadkach Klienci wyrazili swoje uznanie dla profesjonalnej obsługi (zestawienie poszczególnych ocen Klientów w załączeniu).

1.5. Podsumowanie i zalecenia.

Z przeanalizowanych ankiet wynika, że kluczowi Klienci bardzo wysoko oceniają współpracę z Etisoft Kraków. 100% ankietowanych Klientów oceniło dotychczasową współpracę pozytywnie. Cel jakościowy został osiągnięty.

Z uwagi na fakt, że najczęściej zgłaszaną uwagą był zbyt długi czas realizacji zamówień zaleca się przeanalizować możliwości skrócenia tego okresu.

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

2. Referencje i inne działania

W roku 2015 pozyskano 1 list referencyjny oraz 42 Klientów z polecenia innych stałych Klientów Firmy. Pracownicy Działu Handlowego na bieżąco, podczas spotkań, monitorowali zadowolenie Klientów oraz dostosowywali warunki współpracy do wymogów i oczekiwań Klientów.

Opracowała: Katarzyna Obłaza

4 listopad 2015, Kraków