

Podsumowanie badania satysfakcji Klientów ETISOFT KRAKÓW 2016 rok

Wstęp

W roku 2016 przyjęto cel jakościowy: uzyskanie 100% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków. W tym celu 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 lub B oraz Klienci pozyskani w 2016 roku z potencjałem A lub B. Grupa ta na dzień 1 października stanowiła 102 Klientów. Kwestionariusz ankiety został wysłany do losowo wybranych 52 Klientów, co stanowi 51% wszystkich Klientów z wytypowanej grupy. Wypełnione przez Klientów kwestionariusze podłączono do CRM do odpowiednich Podmiotów. Do dnia 8 listopada Klienci odesłali łącznie 23 wypełnione kwestionariusze. Jako osoby odpowiedzialne za wysłanie ankiet do Klientów oraz wprowadzenie zwrotnych informacji do systemu CRM wyznaczono pracowników Biura Obsługi Klienta.

1.2. Zastosowano skalę ocen taką samą jak w latach ubiegłych, co daje możliwość porównania ocen wystawionych przez Klientów firmy.

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.

W badaniu wykorzystano miernik statystyczny: średnia arytmetyczna.

1.3. Ocena Klientów

Etisoft Kraków uzyskał bardzo wysoką ogólną średnią ocenę dotychczasowej współpracy: **4,78** (w 2015: 4,88, w 2014: 4,89). Uzyskana średnia ocena wg poszczególnych kryteriów nie była mniejsza niż **4,74** (w 2015: 4,73, w 2014 roku: 4,62).

Na szczególną uwagę zasługuje wysoka ocena jakości obsługi zamówień **4,96** (w 2015: 4,84) oraz kompletności i poprawności danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia **4,96** (w 2015: 4,89,) jak również wysoka ocena jakości obsługi handlowej, w tym kompetencji, pomocy i doradztwa handlowca **4,91** (w 2015: 4,94) i jakości produktów **4,91** (w 2015: 4,74). Najniżej oceniono kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie: **4,74** (w 2015 roku: 4,80).

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

Pytania i kryteria oceny	Ocena średnia
Dotychczasowa współpraca z firmą ETISOFT	4,78
Jakość oferowanych produktów	4,91
Jakość obsługi handlowca; kompetencje, pomoc i doradztwo	4,91
Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe	4,87
Kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie	4,74
Jakość obsługi zamówień	4,96
Kompletność i poprawność danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia	4,96
Terminowość realizacji zamówienia, zg. z terminem określonym w Potwierdzeniu zamówienia	4,87
Kompletność i zgodność dostaw towaru	4,83

1.4. Uwagi i sugestie Klientów

Klienci byli proszeni o wskazanie obszarów 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 (2 Klientów). Pojedyncze uwagi odnosiły się do wysokich cen towarów oraz braku możliwości zakupu części do drukarek. W pojedynczych przypadkach Klienci wyrazili swoje uznanie dla profesjonalnej obsługi.

2. Podsumowanie i zalecenia.

W roku 2016 przyjęto cel jakościowy: uzyskanie 100% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków, czyli średniej oceny powyżej 4. Z analizy ankiet oraz zestawienia ocen wynika, że kluczowi Klienci bardzo wysoko oceniają współpracę z Etisoft Kraków. Cel jakościowy został osiągnięty.

Zalecenia: Z uwagi na fakt, że najniżej oceniono kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie, zaleca się przeanalizowanie obowiązującego szablonu ofert pod kątem jego czytelności. Z uwagi na fakt, że najczęściej zgłaszaną uwagą był zbyt długi czas realizacji zamówień zaleca się przeanalizowanie 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.

3. Referencje i inne działania

W roku 2016 pozyskano 42 nowych 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
8 listopad 2016, Kraków

Załączniki:

1. Kwestionariusz ankiet
2. Zestawienie ocen badania satysfakcji i oczekiwań Klienta 2016