

Podsumowanie badania satysfakcji Klientów ETISOFT KRAKÓW 2017 rok

Wstęp

W roku 2017 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 2017 roku z potencjałem A. Grupa ta na dzień 1 października stanowiła 82 Klientów. W związku z faktem, że w latach ubiegłych efektywność zwrotu wypełnionych ankiet za pośrednictwem korespondencji mailowej była niska (44%), zaplanowano ankietowanie Klientów na spotkaniach z Opiekunami handlowymi firm. Losowo wybrano 51 Klientów, co stanowi 62% wszystkich Klientów z wytypowanej grupy. Podczas spotkań Klienci proszeni byli o wskazanie obszarów współpracy z naszą firmą, które wymagają doskonalenia oraz zbierane były informacje o tematach z naszej oferty, którymi Klienci są zainteresowani. Wypełnione przez Klientów kwestionariusze podłączono do CRM do odpowiednich Podmiotów. Do dnia 9 listopada br. pozyskano 38 wypełnione kwestionariusze, co stanowi 74% efektywności zwrotu. Jako osoby odpowiedzialne za podłączenie wypełnionych kwestionariuszy 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 – niezadowolająca
- 2 – poniżej oczekiwań,
- 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: **4,89** (w 2016: 4,78, w 2015: 4,88, w 2014: 4,89). Uzyskana średnia ocena wg poszczególnych kryteriów nie była mniejsza niż **4,87** (w 2016: 4,74, w 2015: 4,73, w 2014 roku: 4,62).

Na szczególną uwagę zasługuje wysoka ocena jakości obsługi handlowej, w tym kompetencji, pomocy i doradztwa handlowca **5,00** (w 2016: 4,91, w 2015: 4,94) oraz kompletności i poprawności danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia **5,00** (w 2016: 4,96, w 2015: 4,89,) jak również jakości obsługi zamówień **4,92** (w 2016: 4,96, w 2015: 4,84) oraz kompletności i zgodności dostaw towaru **4,95** (w 2016: 4,83).

Najniżej oceniono szybkość reakcji na zapytanie ofertowe: **4,87** (w 2016 roku: 4,87) oraz jakość oferowanych produktów **4,87** (w 2016: 4,91).

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

Uzyskana ocena średnia:

Kryteria oceny	Ocena średnia
Dotychczasowa współpraca z firmą ETISOFT	4,89
Jakość oferowanych produktów	4,87
Jakość obsługi handlowca; kompetencje, pomoc i doradztwo	5,00
Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe	4,87
Kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie	4,89
Jakość obsługi zamówień	4,92
Kompletność i poprawność danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia	5,00
Terminowość realizacji zamówienia, zg. z terminem określonym w Potwierdzeniu zamówienia	4,89
Kompletność i zgodność dostaw towaru	4,95

1.4. Uwagi i sugestie Klientów

Klienci byli proszeni o wskazanie obszarów współpracy, które wymagają doskonalenia. Większość ankietowanych Klientów (66%) nie miało żadnych uwag i sugestii dotyczących dotychczasowej współpracy. Najczęstsza zgłaszana uwaga dotyczyła zbyt wysokich cen towarów (6 Klientów). Pojedyncze uwagi odnosiły się do zbyt długiego terminu realizacji zamówień, braku katalogu oferowanych produktów oraz braku informacji o rozbiciu na transze zamówienia.

1.5. Informacja o ofercie Etisoft

W związku z faktem, że ankiety były wypełniane przez Klientów w trakcie spotkań z handlowcami poprosiliśmy Klientów o wskazanie tematów z naszej bardzo rozbudowanej oferty, o których chcieliby uzyskać szersze informacje. Handlowcy podczas spotkań udzielali informacji o interesującym Klienta temacie.

2. Podsumowanie i zalecenia.

W roku 2017 przyjęto cel jakościowy: uzyskanie 100% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków, czyli średniej oceny powyżej 4,5. Z analizy ankiet oraz zestawienia ocen wynika, że kluczowi Klienci bardzo wysoko oceniają współpracę z Etisoft Kraków. Żaden Klient nie wystawił oceny poniżej 4. Cel jakościowy został osiągnięty.

Zalecenia: Pozyskać listy referencyjne od kluczowych Klientów firmy.

3. Referencje i inne działania

W roku 2017 pozyskano 53 nowych Klientów z polecenia innych stałych Klientów Firmy oraz 1 list referencyjny od stałego Klienta. Pracownicy Działu Handlowego na bieżąco, podczas spotkań, monitorowali zadowolenie Klientów oraz dostosowywali warunki współpracy do wymogów i oczekiwań Klientów.

Opracowała: Katarzyna Obłaza
9 listopad 2017, Kraków

Załączniki:

1. Kwestionariusz ankiety - wzór
2. Zestawienie ocen badania satysfakcji i oczekiwań Klienta 2017