

ANALIZA VPRAŠALNIKA

Na vprašalnik je odgovorilo 61 strank od 100 največjih

Povprečna ocena glede na število odgovorov: Ocene od 1 (najslabše) do 5 (najboljše)

1. Odzivnost na povpraševanje	4,39
2. Dostopnost in prijaznost kontaktne osebe	4,71
3. Komunikativnost	4,79
4. Izdelek/storitev je opravljen/a v dogovorjenem roku	4,08
5. Kakovost izdelka/storitve	4,35
6. Material-polizdelki, ki vam jih dobavljamo so ustrezno zaščiteni pred poškodbami	4,29
7. Pogostost napak	4,08
8. Odziv na reklamacije	4,47
9. Prilagodljivost dodatnim zahtevam naročnika	4,61
10. Profesionalnost in strokovnost	4,63
11. Reagiranje v nepredvidljivih situacijah	4,47
12. Kakšna je po vaši oceni kakovost v našem podjetju	4,4

Odgovori na vprašanje, kaj jih moti:

Rok 3x, pogostost napak (2), visoka cena (2), nerazčlenjeni računi (2), dostava, material spraskan (2), oddaljenost,

Stranke pohvalijo:

Komunikativnost (11), hiter odziv (8), cene (3), prijaznost (10), prilagodljivost (4)

Ocena našega sodelovanja, glede na preteklost:

Glede na podane odgovorov je izračunan procent sledeč:

..Korak nazaj, poslabšanje	=2,86%
..Mirovanje	=22,86%
..Napredek	=57,14%
..Velik napredek	=17,14%