



AS Toode kliendiküsitlus 2010

kokkuvõte



Küsitlus viidi läbi 5.-19.04.2010



Küsitluses osales 101 klienti

71 ettevõtete esindajat 30 eraklienti

Võrdlus 2008 a septembris läbi viidud
kliendiküsitlusega: osalejate arv oli 2008 a. 110,
osalusprotsent on jäänud samaks vastasid 30%
nendest, kellele küsimustik saadeti.

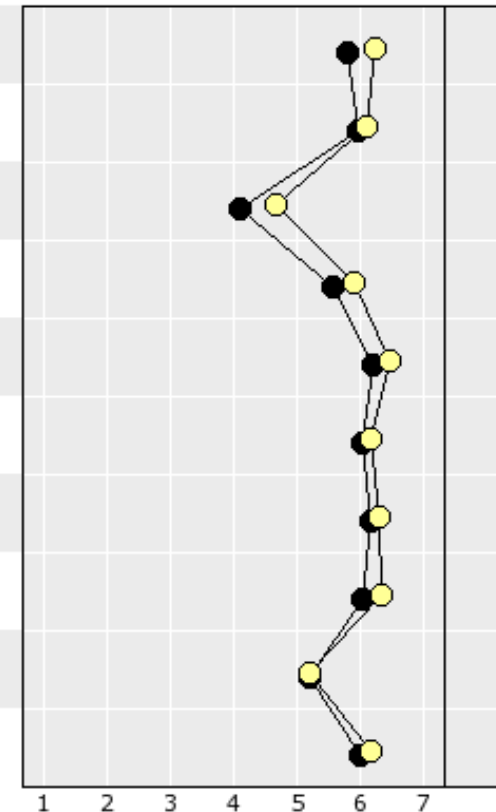


Võrdlus 2008-2010



Sinu arvamus AS Toode tegevusest

1. Kui vajan teraskatustega seotud tooteid pöördun esmalt AS Toode müügiesindaja poole.
2. AS Toode sortiment on piisavalt lai ning rahuldab meie vajadusi.
3. Olen hästi kursis AS Toode uute pakkumistega.
4. Info AS Toode poolt pakutava kohta on kergesti kättesaadav.
5. AS Toode müügipunktis on alati kliendisõbralik ja meeldiv õhkkond.
6. AS Toode müügiesindaja on kergesti kättesaadav.
7. Toode müügiesindaja pakub alati ka transporti, lisatarvikuid, vihmaveesüsteeme jm.
8. AS Toode müügiesindaja annab professionaalseid soovitusi, millega arvestan tellimuse tegemisel.
9. Minu jaoks on oluline saada internetist või e- kirjaga jooksvalt infot tellimuse hetkeseisu kohta.
10. AS Toode lahendab kõik tekkinud probleemid operatiivselt.



Keskmine: 5.96

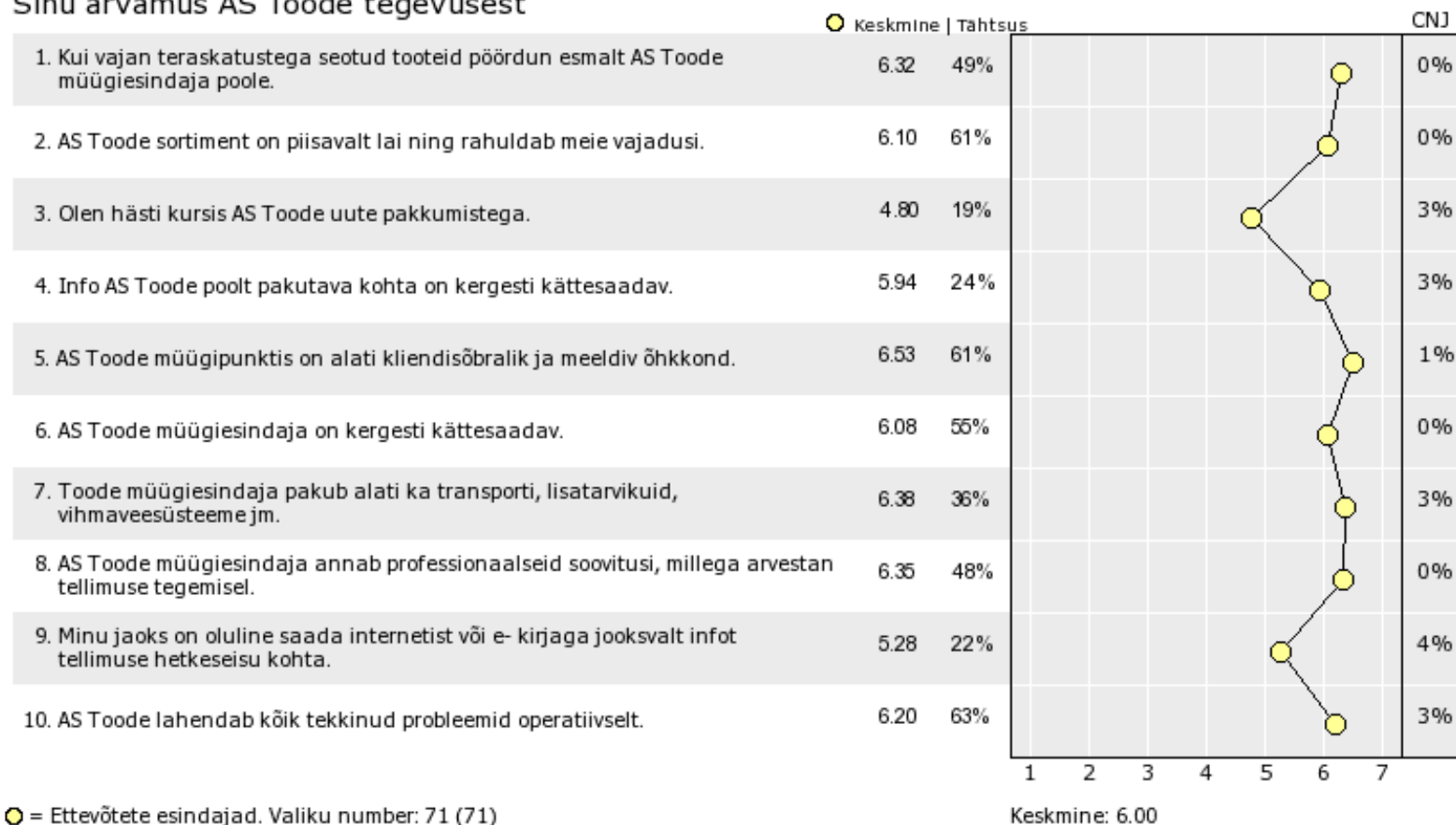
Keskmine: 5.73

● = 2010. Valiku number: 101 (101)

● = 2008. Valiku number: 110 (110)

Klientide rahulolu indeks on tõusnud 79->83!

Sinu arvamus AS Toode tegevusest



Sinu arvamus AS Toode tegevusest

	Keskmine	Tahtsus	Madal	Kõrge	CNJ
1. Kui vajan teraskatustega seotud tooteid pöördun esmalt AS Toode müügiesindaja poole.	6.32	49%	4%	89%	0%
2. AS Toode sortiment on piisavalt lai ning rahuldab meie vajadusi.	6.10	61%	6%	89%	0%
3. Olen hästi kursis AS Toode uute pakkumistega.	4.80	19%	25%	59%	3%
4. Info AS Toode poolt pakutava kohta on kergesti kättesaadav.	5.94	24%	6%	83%	3%
5. AS Toode müügipunktis on alati kliendisõbralik ja meeldiv õhkkond.	6.53	61%	1%	96%	1%
6. AS Toode müügiesindaja on kergesti kättesaadav.	6.08	55%	1%	87%	0%
7. Toode müügiesindaja pakub alati ka transporti, lisatarvikuid, vihmaveesüsteeme jm.	6.38	36%	1%	89%	3%
8. AS Toode müügiesindaja annab professionaalseid soovitusi, millega arvestan tellimuse tegemisel.	6.35	48%	1%	93%	0%
9. Minu jaoks on oluline saada internetist või e- kirjaga jooksvalt infot tellimuse hetkeseisu kohta.	5.28	22%	13%	65%	4%
10. AS Toode lahendab kõik tekkinud probleemid operatiivselt.	6.20	63%	3%	92%	3%

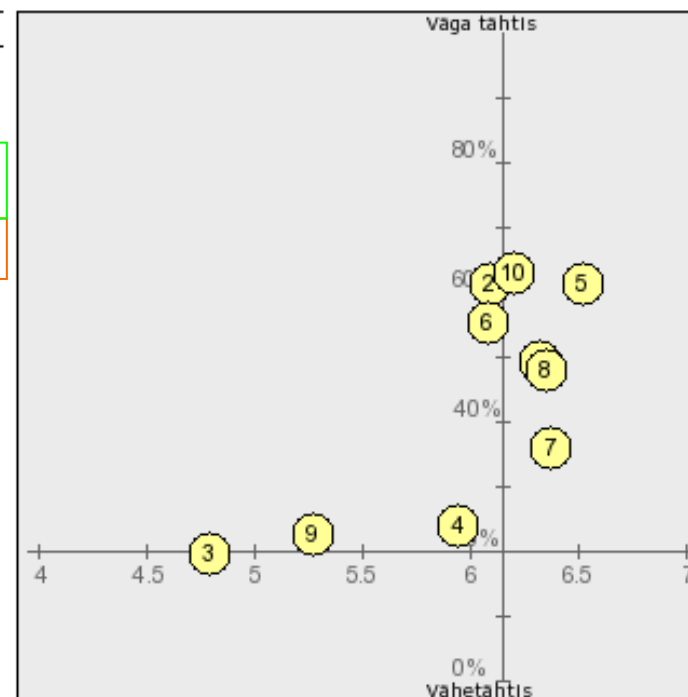
■ = 1 ■ = 2, 3 ■ = 4 ■ = 5, 6 ■ = 7

Ettevõtete esindajad. Valiku number: 71 (71)

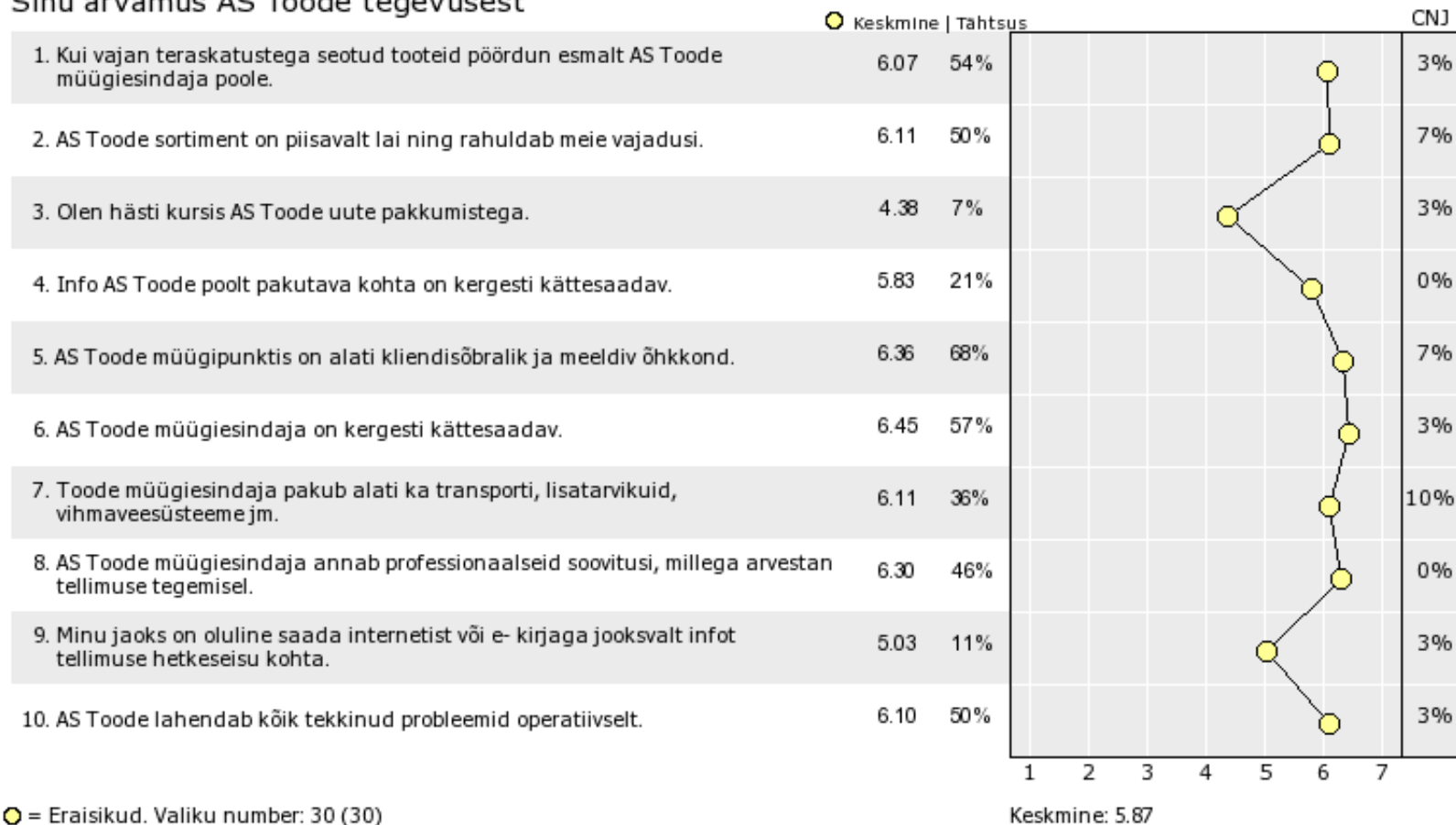
Sinu arvamus AS Toode tegevusest

Küsimus	Keskmine	Tahtsus
1. Kui vajan teraskatustega seotud tooteid pöördun esmalt AS Toode müügiesindaja poole.	6.32	49%
2. AS Toode sortiment on piisavalt lai ning rahuldab meie vajadusi.	6.10	61%
3. Olen hästi kursis AS Toode uute pakkumistega.	4.80	19%
4. Info AS Toode poolt pakutava kohta on kergesti kättesaadav.	5.94	24%
5. AS Toode müügipunktis on alati kliendisõbralik ja meeldiv õhkkond.	6.53	61%
6. AS Toode müügiesindaja on kergesti kättesaadav.	6.08	55%
7. Toode müügiesindaja pakub alati ka transporti, lisatarvikuid, vihmaveesüsteeme jm.	6.38	36%
8. AS Toode müügiesindaja annab professionaalseid soovitusi, millega arvestan tellimuse tegemisel.	6.35	48%
9. Minu jaoks on oluline saada internetist või e- kirjaga jooksvalt infot tellimuse hetkeseisu kohta.	5.28	22%
10. AS Toode lahendab kõik tekkinud probleemid operatiivselt.	6.20	63%

● = Ettevõtete esindajad. Valiku number: 71 (71)



Sinu arvamus AS Toode tegevusest



Sinu arvamus AS Toode tegevusest

	Keskmine	Tahtsus	Madal	Kõrge	CNJ
1. Kui vajan teraskatustega seotud tooteid pöördun esmalt AS Toode müügiesindaja poole.	6.07	54%	7%	80%	3%
2. AS Toode sortiment on piisavalt lai ning rahuldab meie vajadusi.	6.11	50%	0%	87%	7%
3. Olen hästi kursis AS Toode uute pakkumistega.	4.38	7%	23%	47%	3%
4. Info AS Toode poolt pakutava kohta on kergesti kättesaadav.	5.83	21%	7%	87%	0%
5. AS Toode müügipunktis on alati kliendisõbralik ja meeldiv õhkkond.	6.36	68%	0%	90%	7%
6. AS Toode müügiesindaja on kergesti kättesaadav.	6.45	57%	0%	93%	3%
7. Toode müügiesindaja pakub alati ka transporti, lisatarvikuid, vihmaveesüsteeme jm.	6.11	36%	3%	80%	10%
8. AS Toode müügiesindaja annab professionaalseid soovitusi, millega arvestan tellimuse tegemisel.	6.30	46%	0%	90%	0%
9. Minu jaoks on oluline saada internetist või e- kirjaga jooksvalt infot tellimuse hetkeseisu kohta.	5.03	11%	23%	57%	3%
10. AS Toode lahendab kõik tekkinud probleemid operatiivselt.	6.10	50%	3%	93%	3%

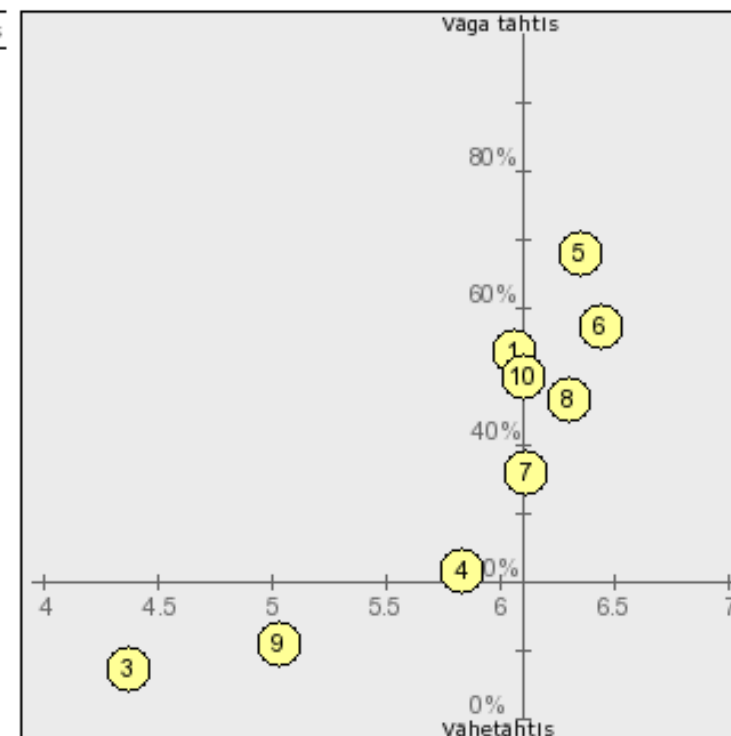
■ = 1 ■ = 2, 3 ■ = 4 ■ = 5, 6 ■ = 7

Eraisikud. Valiku number: 30 (30)

Sinu arvamus AS Toode tegevusest

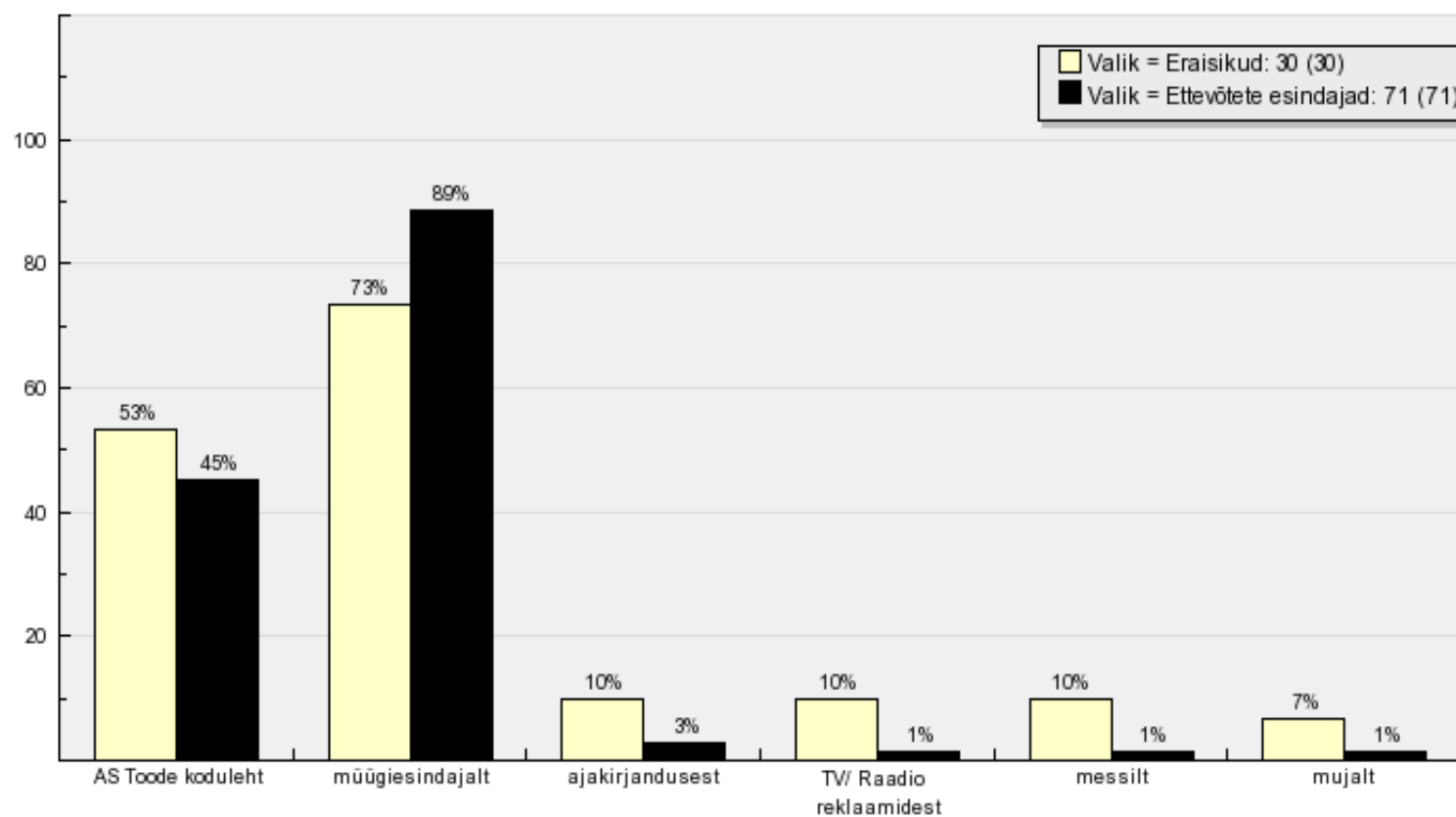
Küsimus	Keskmine	Tahtsus
1. Kui vajan teraskatustega seotud tooteid pöördun esmalt AS Toode müügiesindaja poole.	6.07	54%
2. AS Toode sortiment on piisavalt lai ning rahuldab meie vajadusi.	6.11	50%
3. Olen hästi kursis AS Toode uute pakkumistega.	4.38	7%
4. Info AS Toode poolt pakutava kohta on kergesti kättesaadav.	5.83	21%
5. AS Toode müügipunktis on alati kliendisõbralik ja meeldiv õhkkond.	6.36	68%
6. AS Toode müügiesindaja on kergesti kättesaadav.	6.45	57%
7. Toode müügiesindaja pakub alati ka transporti, lisatarvikuid, vihmaveesüsteeme jm.	6.11	36%
8. AS Toode müügiesindaja annab professionaalseid soovitusi, millega arvestan tellimuse tegemisel.	6.30	46%
9. Minu jaoks on oluline saada internetist või e- kirjaga jooksvalt infot tellimuse hetkeseisu kohta.	5.03	11%
10. AS Toode lahendab kõik tekkinud probleemid operatiivselt.	6.10	50%

● = Eraisikud. Valiku number: 30 (30)



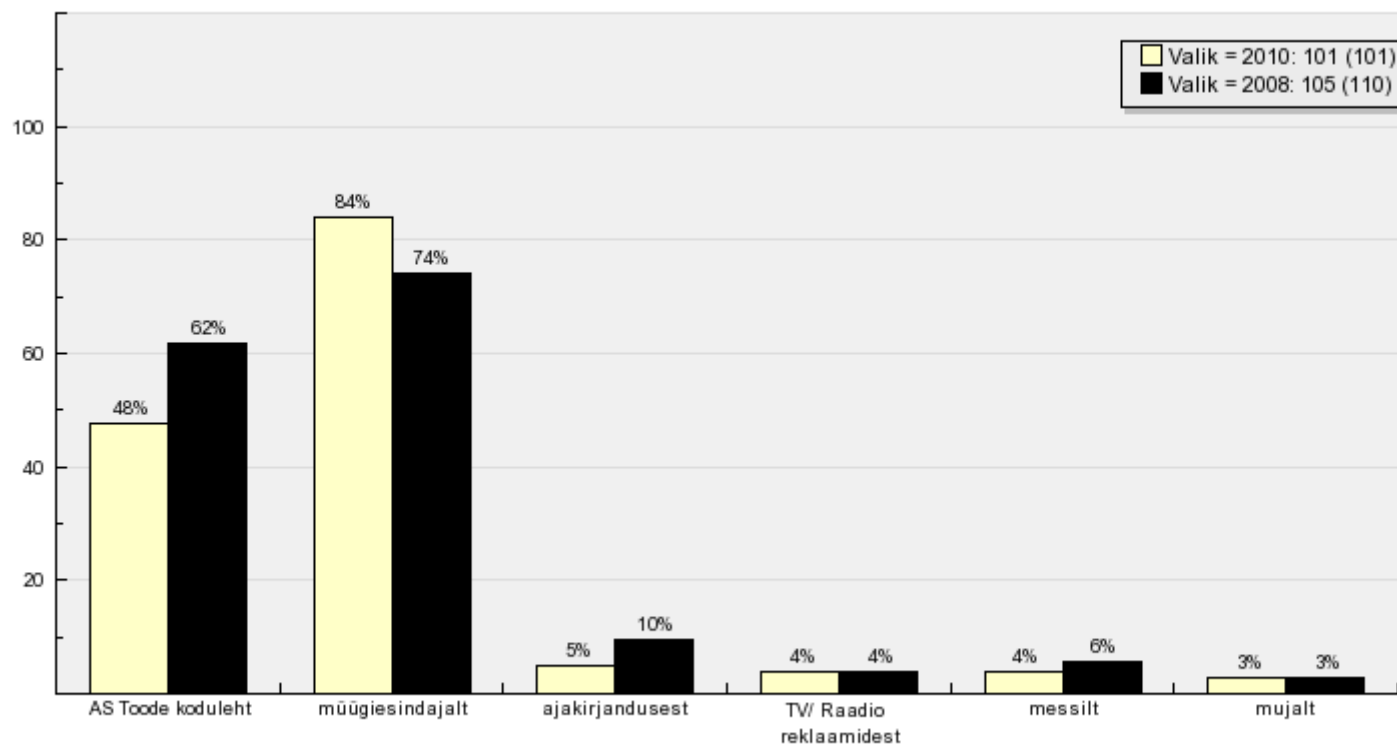
Median = 6.11

AS Toode teenuste ja toodete kohta saan infot:

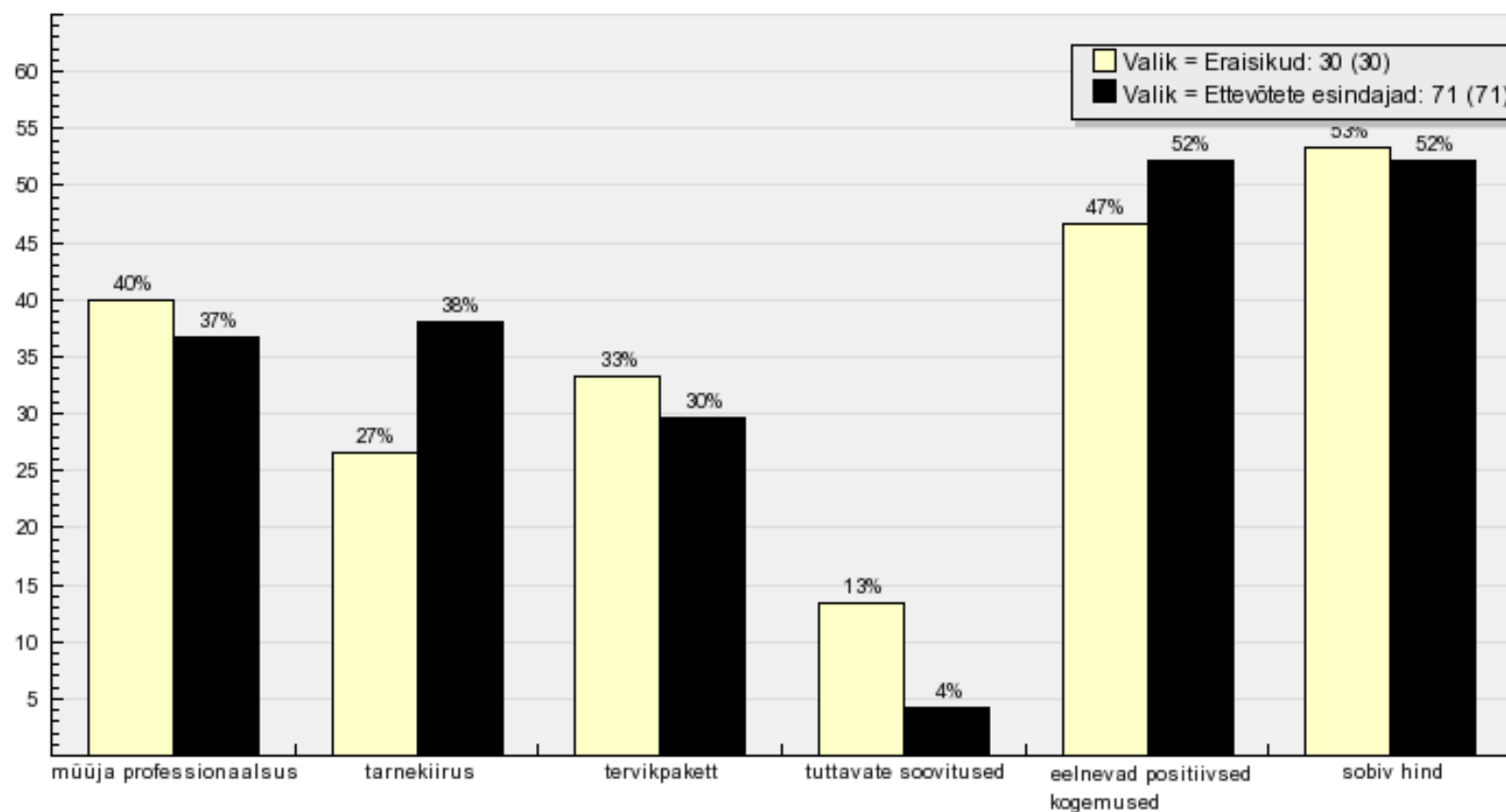


Võrdlus 2008-2010

AS Toode teenuste ja toodete kohta saan infot:

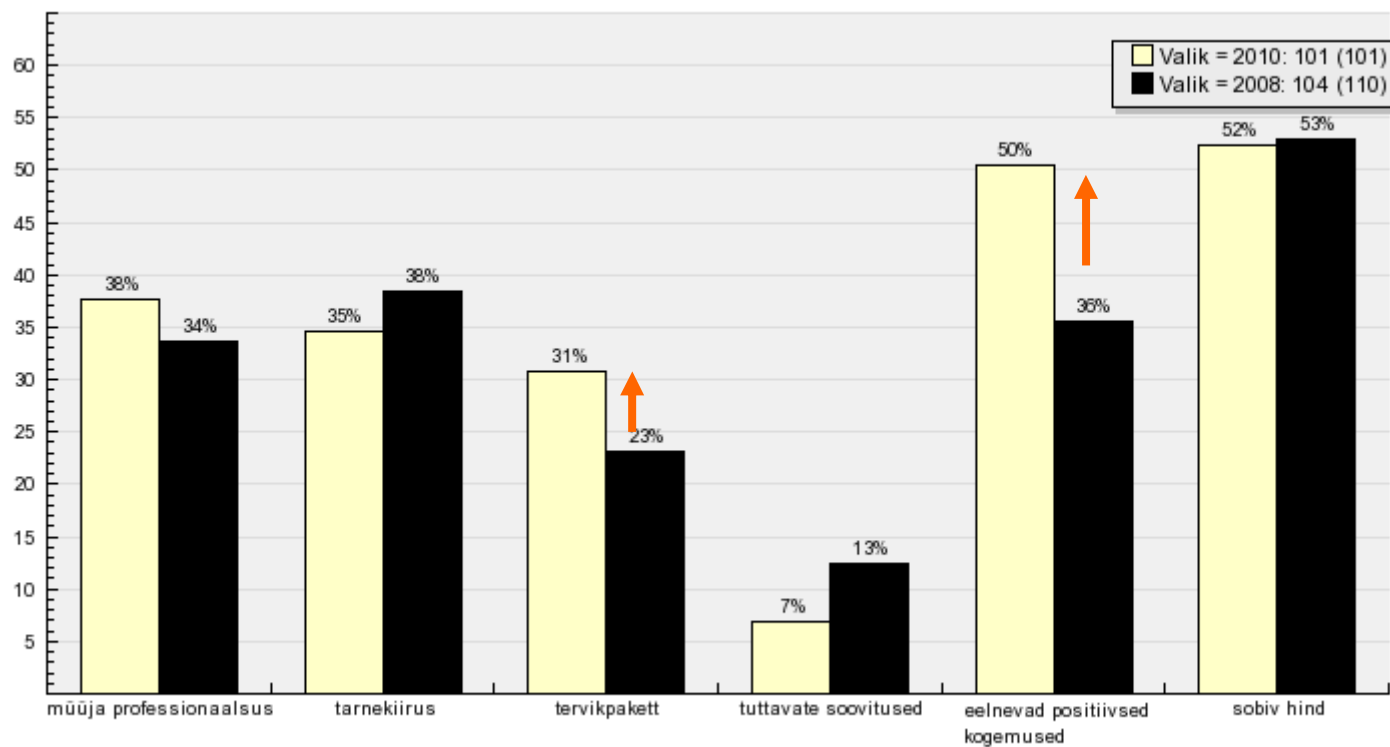


Katusekatte tarnijat / paigaldajat valides otsustasin AS Toode kasuks, määravaks oli:

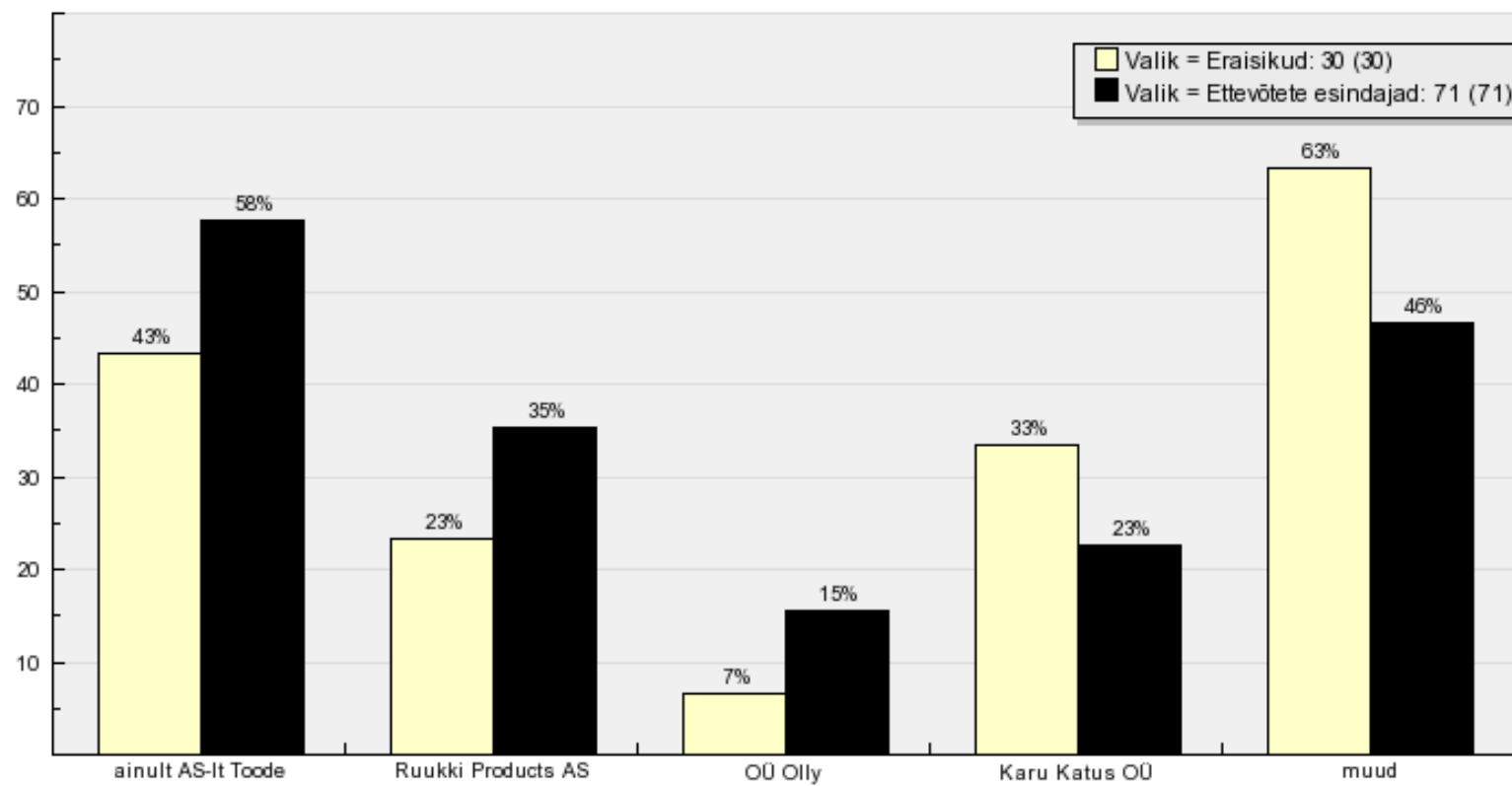


Võrdlus 2008-2010

Katusekatte tarnijat / paigaldajat valides otsustasin AS Toode kasuks, määravaks oli:

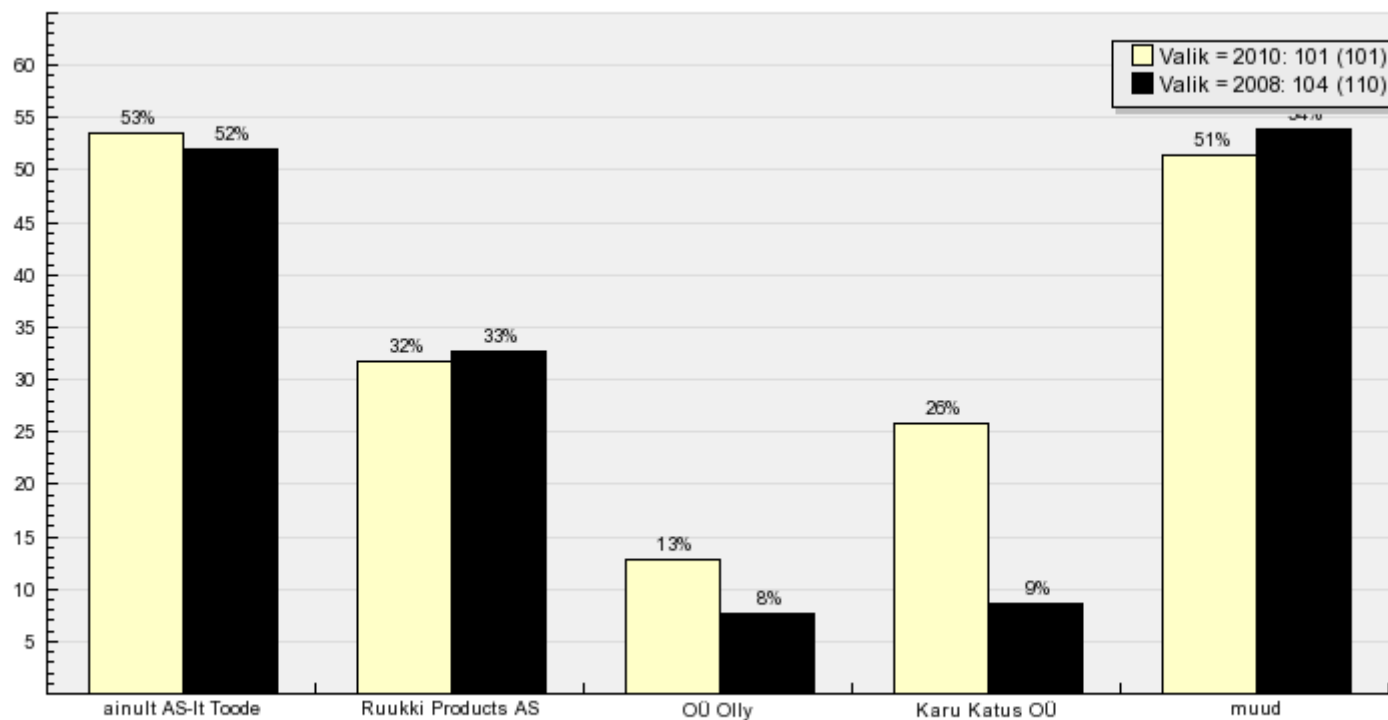


Katusekatte paigalduse pakkumise võtsin:

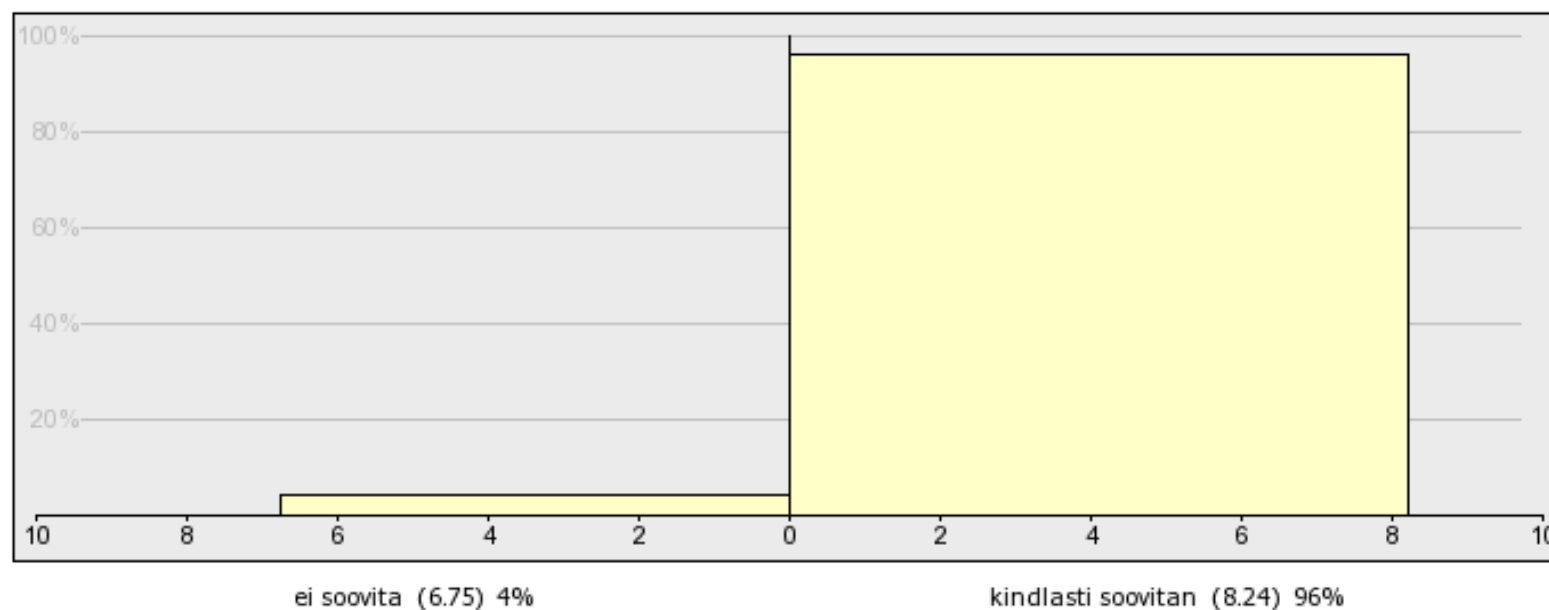


Võrdlus 2008-2010

Katusekatte paigalduse pakkumise võtsin:

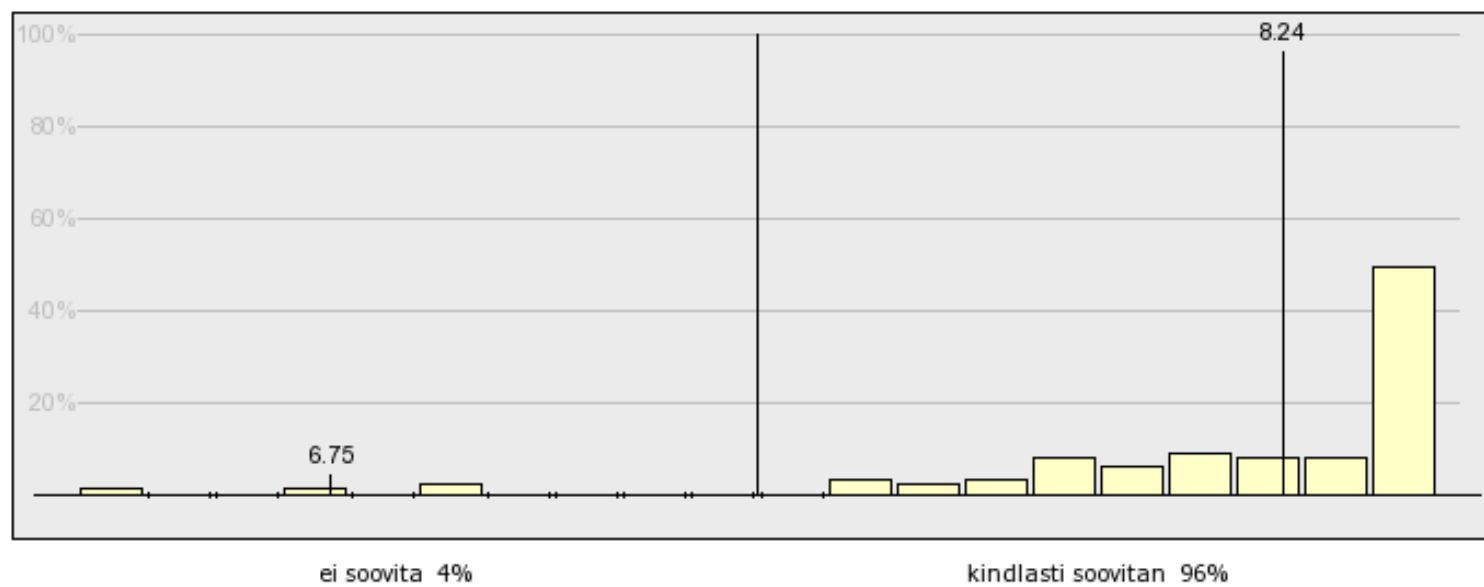


Kas soovivad AS Toodeid sõpradele/ tuttavatele?



● = 2010. Valiku number 101 (101)

Kas soovitat AS Toodet sõpradele/ tuttavatele?



● = 2010. Valiku number 97 (101)



Mis eristab AS Toodet teistest katusekatet pakkuvatest firmadest?

Ärikliendid:

Hea hind, sobiv hind

Kiirus, operatiivsus

Head müügiinimesed

Kättesaadavus- asukohad üle Eesti

Positiivne kogemus, koostöö

Meeldiv suhtlemine, sõbralikkus

Erakliendid:

Kiirus, operatiivsus

Meeldiv suhtlemine, sõbralikkus

Hea hind, sobiv hind

Professionaalsus

Paindlikkus





**Mida peaks AS Toode veel tegema,
et vastata koostööpartnerina teie ootustele?**

Ärikliendid:

Sobivam, odavam hind

Krediidilimiit, maksetähtaja pikendamine

Sortimendi laiendamine

Erakliendid:

Paigaldajate töö (kvaliteet, kontroll, keeleoskus vms)

