

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Toteutimme asiakastyytyväisyyskyselyn touko-kesäkuussa 2020.
Saimme siihen vastauksia 123 kappaletta
asiakkailtamme ympäri maailmaa.

Kiitos kaikista vastauksista!

Kyselyssä halusimme kartoittaa asiakkaidemme mielipiteitä ja kokemuksia asiakaspalvelustamme, tuotteistamme, toimituksista sekä laadusta.

Vastaajat olivat yleisesti palveluihimme, tuotteisiimme sekä toimintaamme tyytyväisiä ja saimme kiitosta kaikissa kyselyn kohdissa. Kaiken kaikkiaan olemme tyytyväisiä kyselyn tulokseen, mutta näemme selvästi myös omat kehitystarpeemme.

**Nestor Cablesin suositteluprosentti on tämän kyselyn
vastausten perusteella 81,5%.**

Kyselyn avoimissa kommenttikentissä nousi esille seuraavia asioita, joissa olemme onnistuneet:

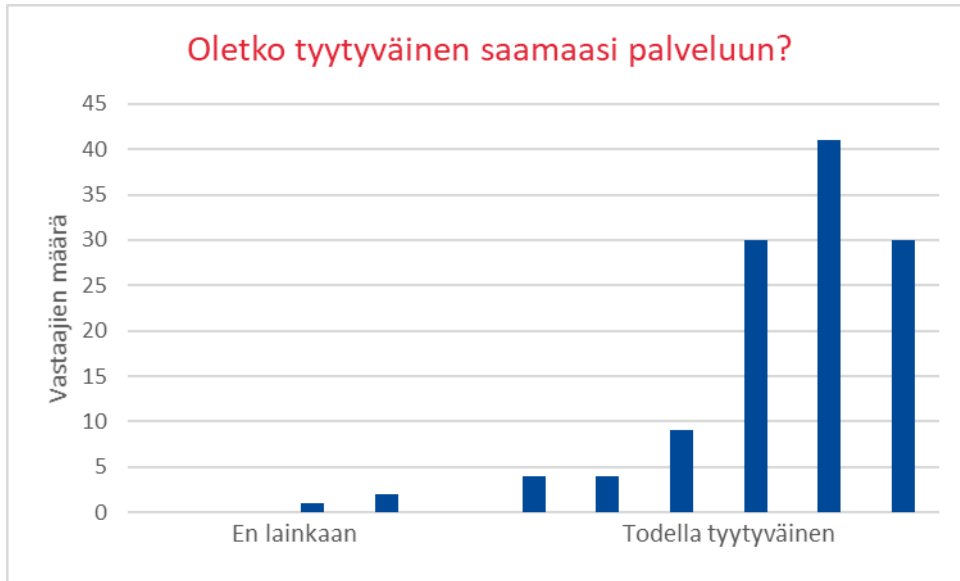
- Palvelumme sekä ohjeistuksemme kattavat hyvin asiakkaiden tarpeet.
- Tuotteemme ovat laadukkaita.
- Meihin on helppoa ottaa yhteyttä. Apu ja neuvot tulevat nopeasti.

Näissä pyrimme kehittämään:

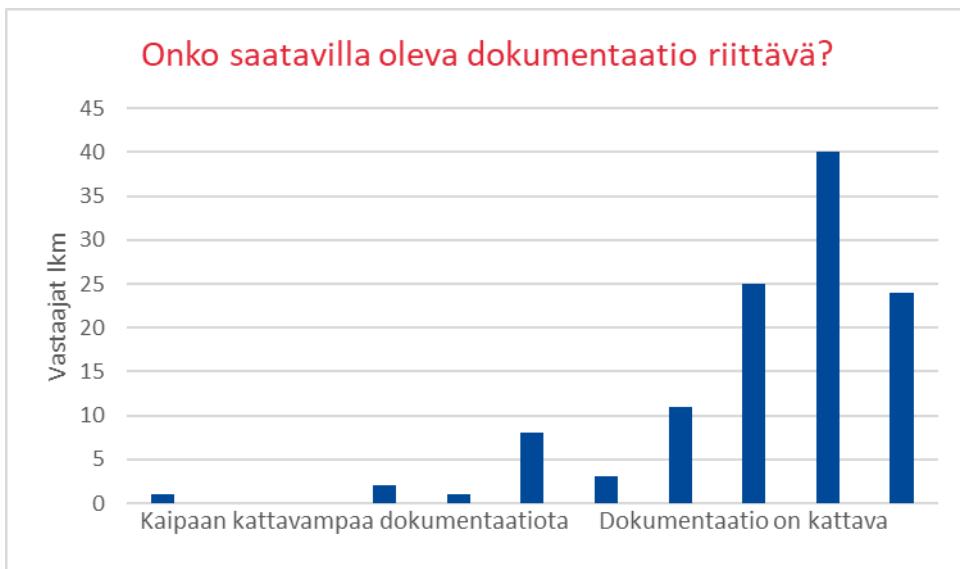
- NesCon-asennustarvikkeiden toimitusajat
- Lisää asennusohjeita eritoten NesCon-asennustarvikkeiden suhteen
- Asiakaspalvelun vasteaika entistä paremmaksi

Jatkossa tulemme tekemään vuosittain vastaavan asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyn tuloksia käytämme sisäisen kehityksen suuntaviivoina. Kaikenlainen palaute on aina tervetullutta myös kyselyiden ulkopuolella.

Alla yhteenveto diagrammeihin kuvattuna kyselyn tuloksista.







”Asiointi on helppoa, palvelu joustavaa ja tuotteet laadukkaita.

Voi luottaa siihen mitä saa.”

”Yleisellä tasolla palvelu kautta vuosien ollut erinomaista ja tuotteet laadukkaita.”

” Nopeaa henkilökohtaista palvelua”

”Joissakin tuoteryhmissä toimitusajat tökkivät”



Lisätietoja:

Kaisa-Maria Juliander
Asiakaspalvelupäällikkö
040 722 5912

kaisa-maria.juliander@nestorcables.fi