



Hej,

I december 2019 genomförde vi vår kundenkät som gick ut till över 100 st av våra kunder. Vi fick en bra svarsprocent vilket tyder på att våra kunder är både engagerade och vill utvecklas tillsammans med oss. Detta tycker vi är oerhört positivt!

Vi ställde ett antal frågor som vi delat in i följande huvudområden. Graderingen var 1-7 där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt. Siffran vi anger efter rubriken är det sammanvägda värdet av frågorna som ställdes under respektive område.

6,17

Kundnöjdhet

Här handlade de två frågorna om man generellt sett var nöjd med Westcoast Windows och om man ansåg att vi var den perfekta leverantören.

6,11

Image

Här ställde vi tre frågor om vi var ett innovativt företag, om vi håller vad vi lovar och om man ansåg att vi generellt sett har en bra image.

6,05

Värde för pengarna

Här var det två frågor som handlade om man ansåg att man fick värde för pengarna i förhållande till de produkter man köpt och den personliga service man fått. Vi frågade också om våra priser ansågs vara konkurrenskraftiga i jämförelse med våra kollegor.



6,11

Produkter/Tjänster

Totalt ställde vi fem frågor här. De första tre handlade om vårt sortiment uppfyller behoven, generellt sett är av hög kvalitet och anses vara felfria. De sista två frågorna gällde om vi håller våra deadlines och hur snabbt vi svarar på förfrågningar.

6,74

Personlig betjäning

Vi ställde fyra frågor som handlade om man ansåg att det är lätt att komma i kontakt med oss, om vi vet vad vi talar om, är vänliga och välkomnande samt om man generellt sett anser att man får en bra service av oss.

6,28

Kommunikation

Dessa tre frågor handlade om man ansåg att den info som finns/man får är tillräcklig, kommuniceras på ett lättförståeligt sätt samt om informationen är relevant.

6,33

Det lilla extra

Dessa tre frågorna handlade om vi som arbetar på Westcoast Windows gärna gör en extra insats för våra kunder, om vi har möjlighet att sätta oss in i kundens situation samt om vi skiljer oss positivt från våra kollegor i branschen.



Sammanfattning

Med ett snitt över 6 på en 7-gradig skala så är det lätt att slå sig för bröstet och tycka att man är riktigt bra. Självklart gläds vi oerhört över de fina vitsorden och samtidigt fortsätta att förvalta kundernas förtroende och ta tag i de förbättringsförslag som kommit in.

Av de många bra förbättringsförslag som kommit in skall vi fokusera på att utveckla bättre funktionalitet i vårt web-verktyg (offertprogram), ytterligare stärka kommunikation och marknadsföring samt utveckla serviceavdelningen. Vi hoppas löpande kunna rapportera om detta arbete under året.

Än en gång stort tack, utan er kära kunder är vi ingenting!

/ Vännerna på Westcoast