

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn 2012 TULOKSET

Yrityksemme yksi tärkeimmistä mittareista on asiakastyytyväisyys, jota selvitetään vuosittaisella asiakastyytyväisyyskyselyllä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset pyritään pitämään samanlaisina, jotta tuloksia voidaan verrata edellisten vuosien kyselyiden tuloksiin.

Vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin nyt kolmannen kerran peräkkäin samansisältöisillä kysymyksillä.

Tulosten analysoinnin pohjalta valitaan keskeisimmät kehityskohteet joita pyritään parantamaan. 2012 järjestettyyn asiakastyytyväisyyskyselyyn saimme vastauksia yhteensä 50kpl.

Kysely on jaettu 3 osa-alueeseen:

B: Henkilöstö

- Mitataan henkilöstön ajallista täsmällisyyttä, ammattitaitoa, palvelu- ja kommunikointiosaamista, ohjeiden noudattamista sekä päättötoimenpiteiden onnistuneisuutta.

C: Tekninen toteutus / Projektinhallinta

- Mitataan suoritettun työn kokonaisuutta.

D: Yrityksen johto ja myyntiorganisaatio

- Mitataan yrityksen johdon asiakaspalvelua, toteutuneiden tarjousten toteutumia, kilpailijatilannetta, reklamaatioita sekä yrityksen yleistä imagoa asiakkaan näkökulmasta.

Seuraavilta sivuilta näet 2012 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.

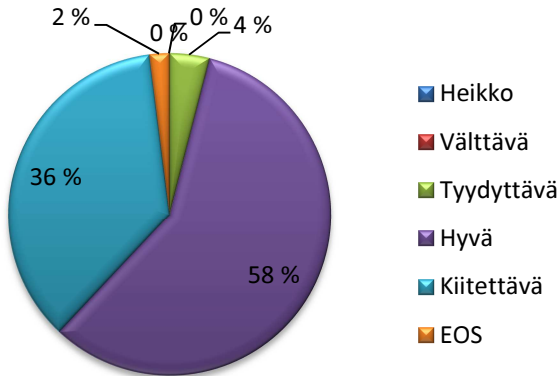
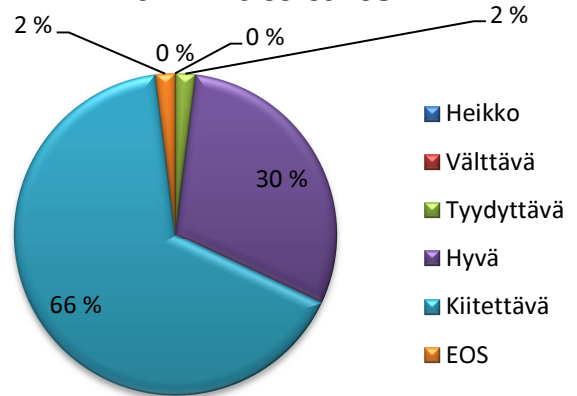
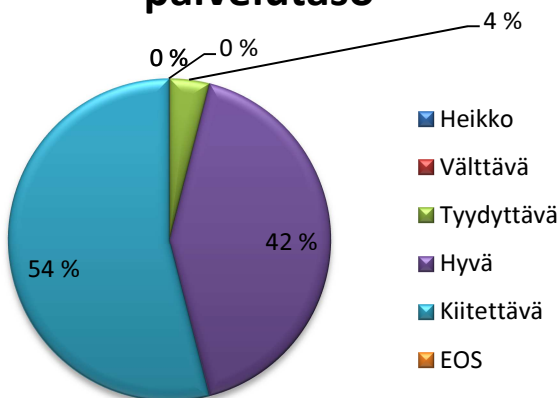
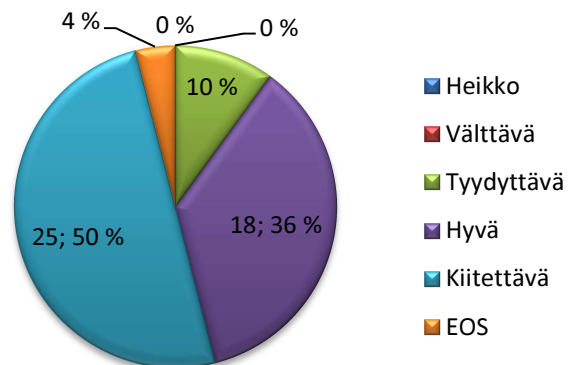
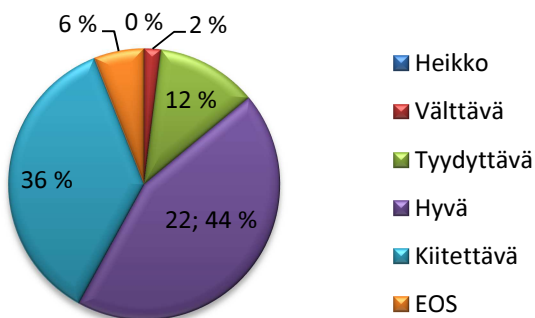
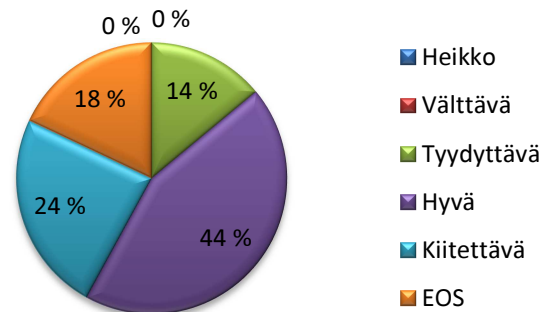
Kiitokset kaikille vastanneille.

Terveisin,

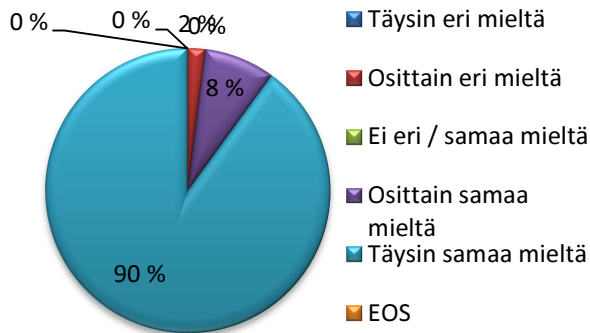
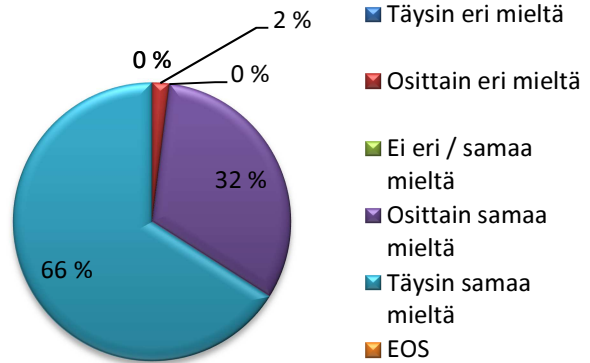
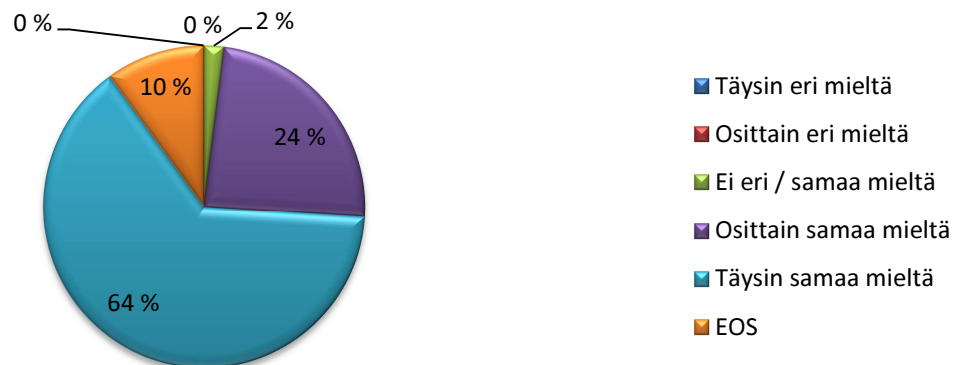
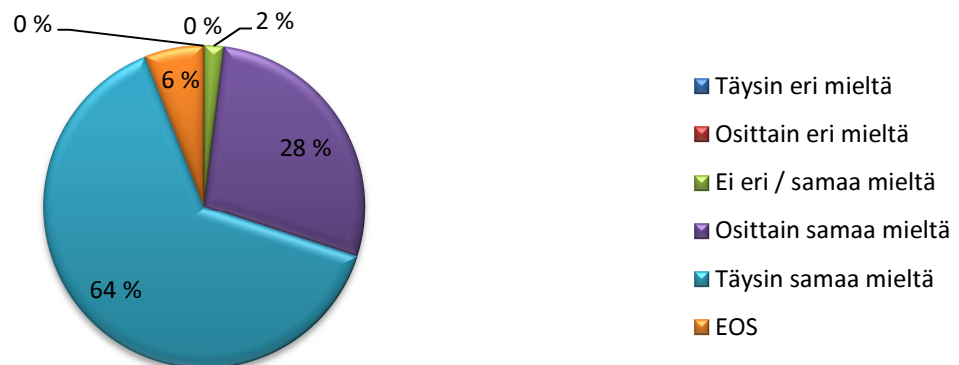


Mika Särkioja  
Laatupäällikkö

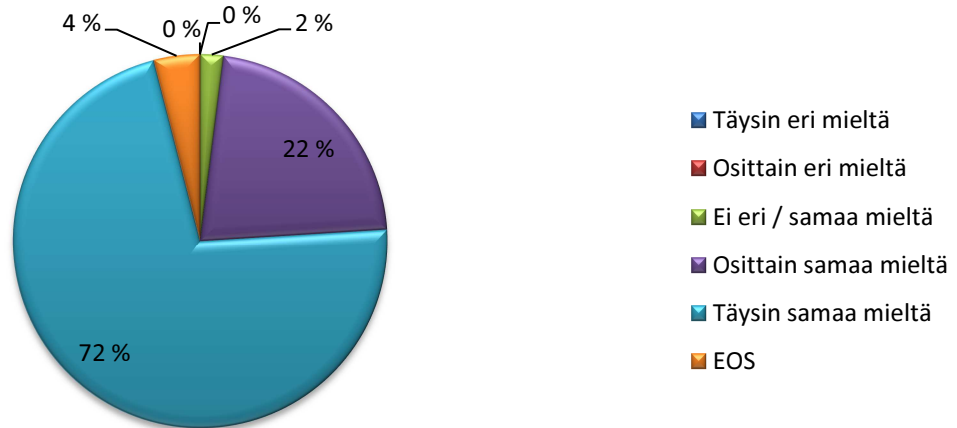
## HENKILÖSTÖ

**B1. Henkilöstön ajallinen täsmällisyys**

**B2. Henkilökunnan ammattitaito**

**B3. Henkilökunnan palvelutaso**

**B4. Kommunikointi työnjohdon kanssa**

**B5. Paikallisten käytäntöjen sekä ohjeiden noudattaminen**

**B6. Hankkeen päätoimenpiteet sekä työpaikan siisteys**


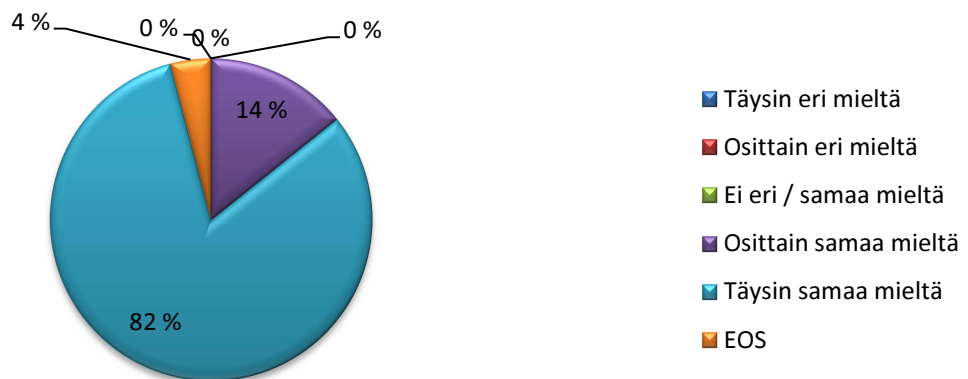
## TEKNINEN TOTEUTUS / PROJEKTIHALLINTA

**C1. Valmis tuote/palvelu vastasi määrittelyä**

**C2. Palvelu oli virheetön ja toimiva**

**C3. Mahdolliset ongelmatilanteet saatiin ratkaistua**

**C4. Työn suorituksen jälkeisten asiakirjojen luovutus**


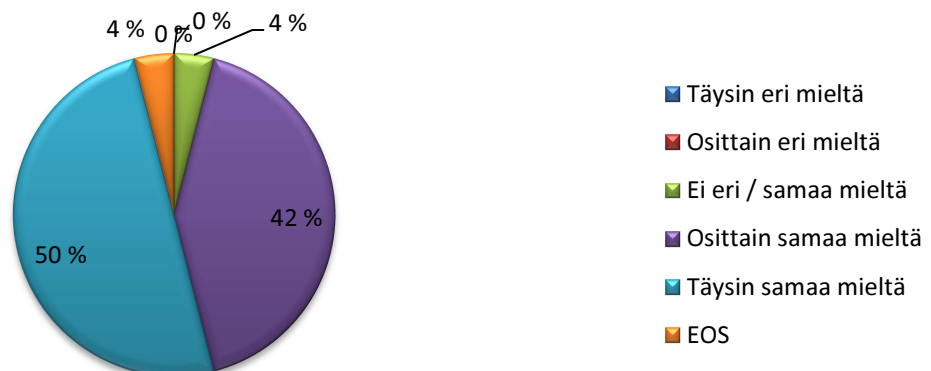
### C5. Projekti pysyi sovitusssa aikataulussa



### C6. Asiakkaan toiveet ja muutospyyntöt otettiin hyvin huomioon

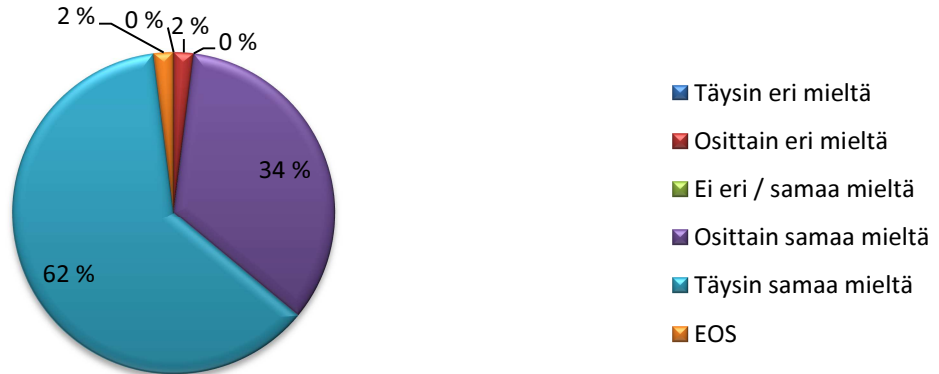


### C7. Asiakas pidettiin ajan tasalla projektin etenemisestä

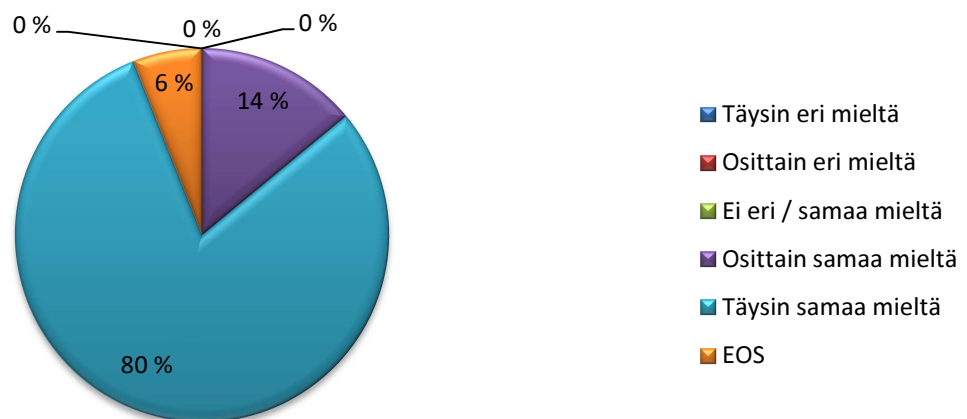


## YRITYKSEN JOHTO JA MYYNTIORGANISAATIO

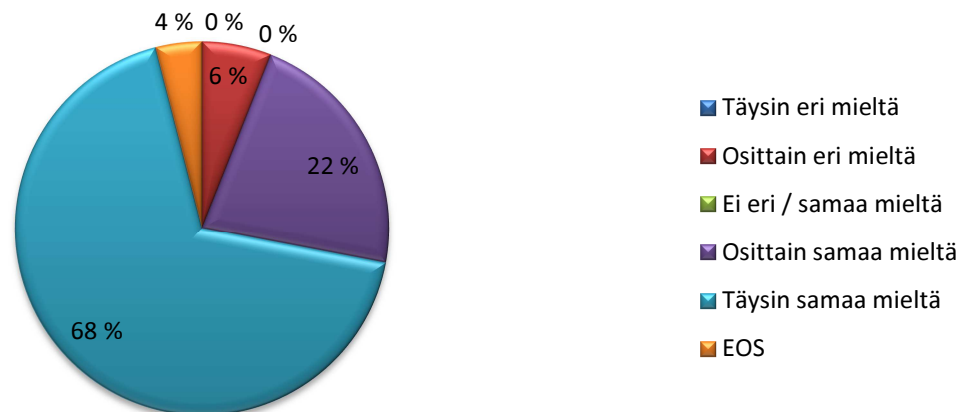
### D1. Asiakaspalvelu: Kysymyksiin vastattiin nopeasti



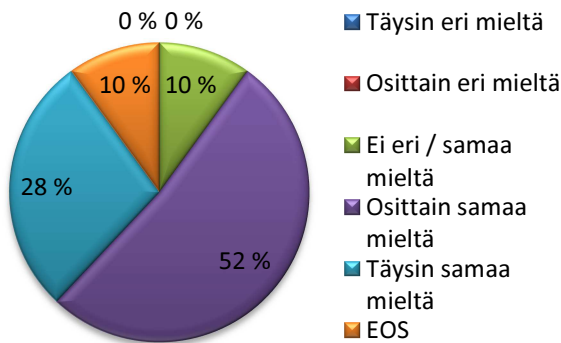
### D2. Asiakaspalvelu: Palvelu oli asiantuntevaa



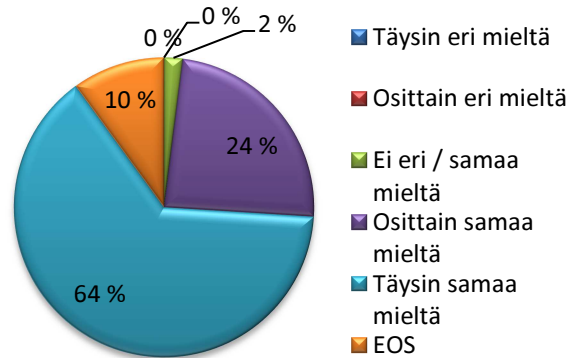
### D3. Yrityksen tavoitettavuus



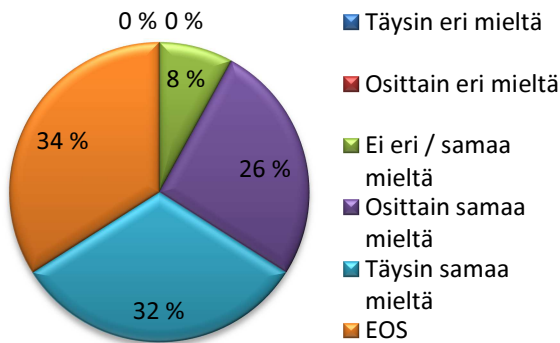
### D4. Hinta/laatuoso oli kohdallaan



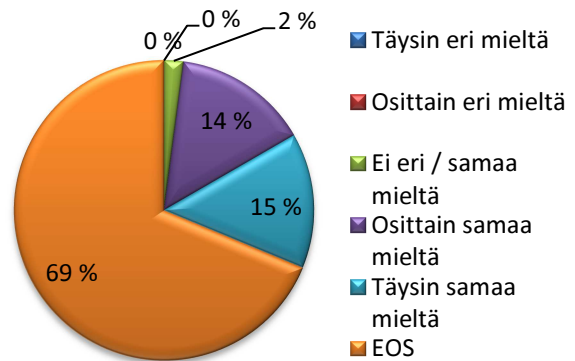
### D5. Lopputulos vastasi alkuperäistä tarjousta



### D6. Toiminta verrattuna kilpaileviin yrityksiin



### D7. Reklamaatioiden käsittely



### D8. Finn Heat Oy:n imago, yleisarvosana yrityksestä

