

I RISCONTRI ALLA NOSTRA INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE

Nel numero 56 del decomagazine, includemmo un questionario inerente il grado di soddisfazione sollecitando la vostra preziosa collaborazione per aiutarci a migliorare. Ci sembra quindi del tutto naturale farvi un reso-conto dei risultati pervenuti.



Sono circa 150 le aziende, sparse sui 4 continenti, che si sono prestate al gioco e ci hanno rispedito il questionario; possiamo pertanto affermare che è stato un vero successo. Desideriamo quindi ringraziare molto calorosamente tutti coloro che hanno consacrato un po' del loro tempo a questa indagine. Attribuiamo questo buon esito all'interesse che i clienti nutrono per la nostra azienda e per i nostri prodotti.

In questa indagine sono stati trattati gli stessi argomenti e domande proposti nell'indagine precedente effettuata nel 2006 (interventi del servizio post-vendita, parti di ricambio, documentazione e formazione tecnica) argomenti ai quali, parallelamente se ne sono aggiunti dei nuovi come il supporto alla pre-vendite, la capacità nell'innovazione e la qualità dei prodotti.

Così come avvenne 5 anni fa, ogni domanda includeva due criteri vale a dire il grado di importanza ed il grado di soddisfazione.

Esigenze in crescita

Confrontando l'esito delle domande poste anche nella precedente indagine, si constata che le esigenze dei nostri clienti tendono ad aumentare e che, parallelamente, anche la soddisfazione risulta generalmente accresciuta. A titolo di esempio, prendiamo in esame il Termine di Consegna delle nostre parti di ricambio. L'importanza conferita dai nostri clienti a questo argomento è influenzata dalla pressione che

gli stessi subiscono dai loro committenti. Il grado di soddisfazione espresso dai nostri clienti nel 2006 è risultato essere il meno elevato dell'indagine ed è quindi su questa voce che ci siamo impegnati intensamente avendo quale risultato una forte riduzione sui tempi di consegna e, di rimando, un accresciuto grado di soddisfazione da parte della nostra clientela.

Al di là del risultato in se stesso, la ricompensa ai nostri sforzi per un continuo miglioramento è dato dal fatto che la maggior parte dei nostri clienti ritiene oggi che i nostri termini di consegna siano migliori di quelli dalla concorrenza. Ciò significa che dobbiamo continuare ad essere creativi per trovare le soluzioni innovatrici a favore dei nostri clienti.

Risultati incoraggianti

Da un punto di vista generale, siamo orgogliosi di aver constatato che sui 33 punti riportati nella nostra indagine per ben 31 di essi i nostri clienti ci considerano in media superiori ai nostri concorrenti. Indubbiamente questo riconoscimento ci motiva nelle nostre azioni future.

Un ultimo punto da mettere in evidenza riguardante il grado di soddisfazione. Esso non varia significativamente a seconda dei temi riportati nell'indagine, e si posiziona, su una scala da 1 a 5, su un valore intorno a 4. È decisamente incoraggiante vedersi valutati positivamente in tutte le voci trattate nell'indagine. Teniamo comunque sempre presente che i nostri clienti ci incitano a proseguire nei nostri sforzi di miglioramento in modo da poterci avvicinare all'eccellenza.

Una base di partenza per servirvi sempre meglio

Riassumendo, così come abbiamo fatto in passato, analizzeremo dettagliatamente i numerosi dati pervenuti grazie a questa indagine e prenderemo le necessarie misure correttive in modo da accrescere in futuro il vostro grado di soddisfazione nei nostri confronti. Azione del tutto naturale per un'azienda come la nostra che ha quale missione quella di essere customer oriented.

Philippe Hermann, Sales Analyst

I PRINCIPALI RISULTATI IN UN COLPO D'OCCHIO

