

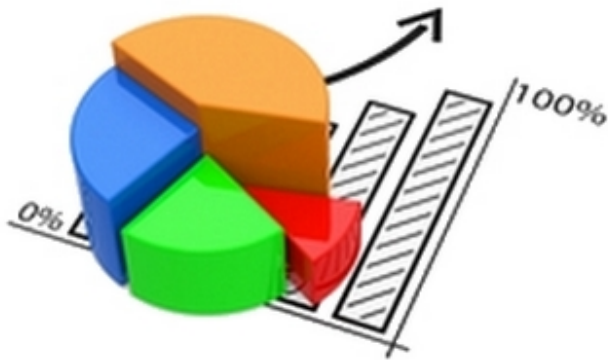
Resultatrapport - Kundetilfredshedsanalyse

Kundetilfredshedsanalysen er udført af FACIT analyse for VIRKSOMHED.

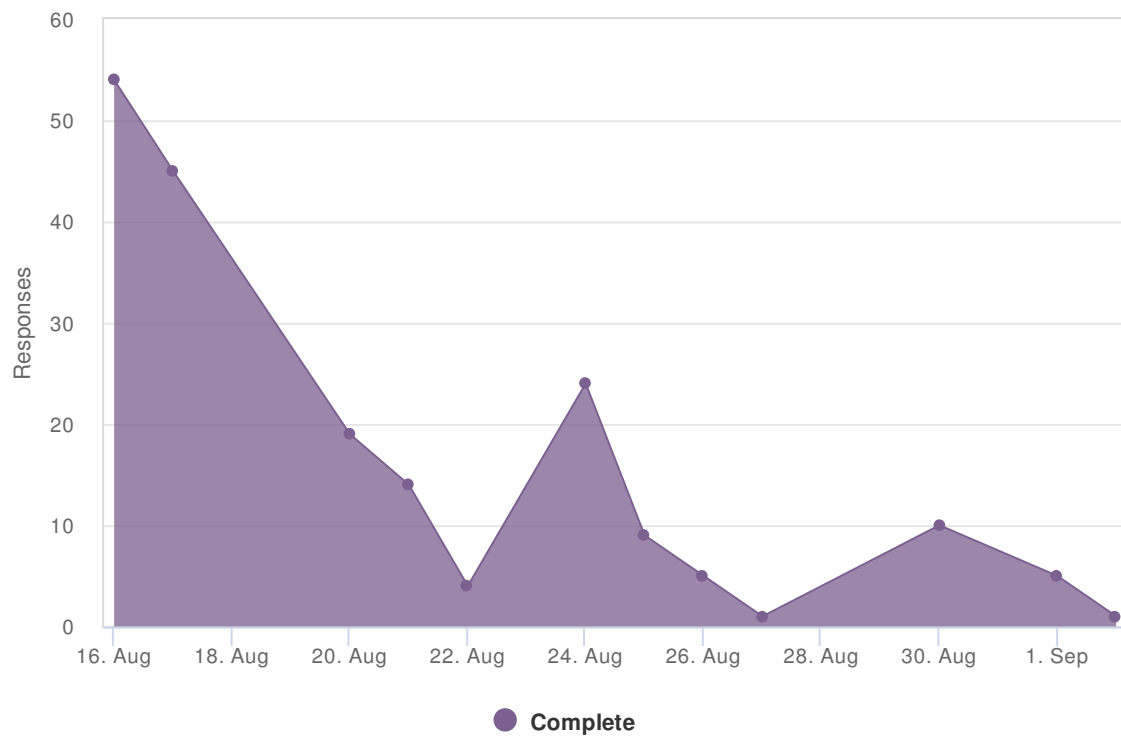
Analysen er sendt via e-mail til 255 respondenter.

Antal svar: 191 (74,9%)

Analysen er gennemført i perioden: 16/8 2018 - 6/9 2018.

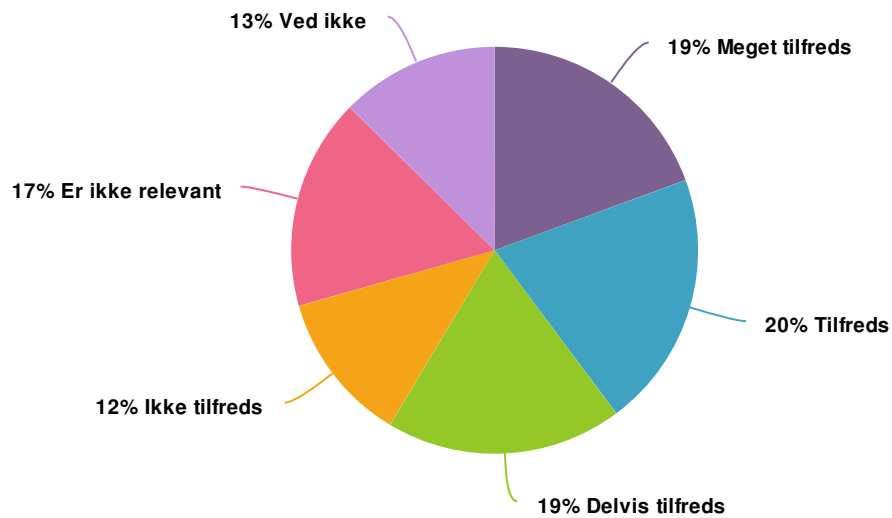


Besvarelse - tidslinje



1. Hvor tilfreds er du med det produkt, du modtager?

(Produkt er som aftalt - forventninger er indfriet).

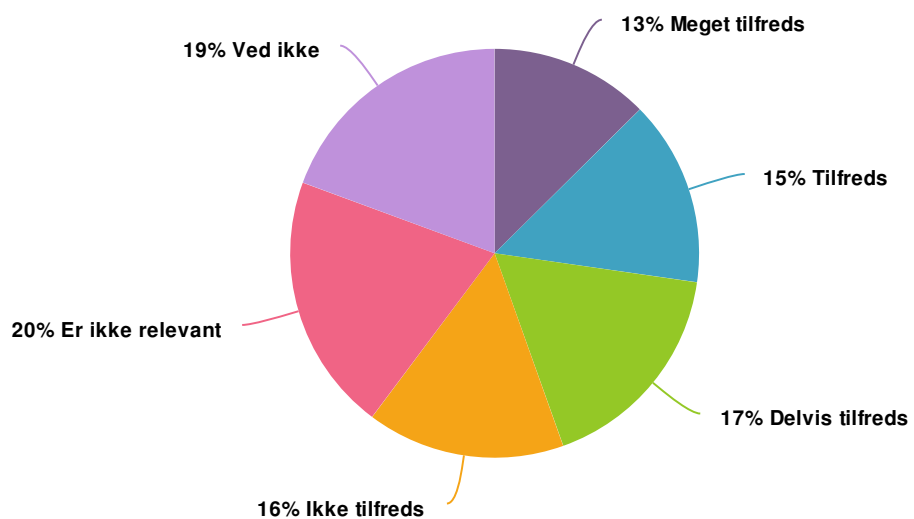




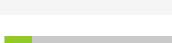
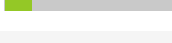


Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	19.4%	37
Tilfreds	20.4%	39
Delvis tilfreds	18.8%	36
Ikke tilfreds	12.0%	23
Er ikke relevant	16.8%	32
Ved ikke	12.6%	24

Total: 191

2. Hvor tilfreds er du med det sortiment, vi tilbyder?

(Bredden i sortimentet er tilfredsstillende).

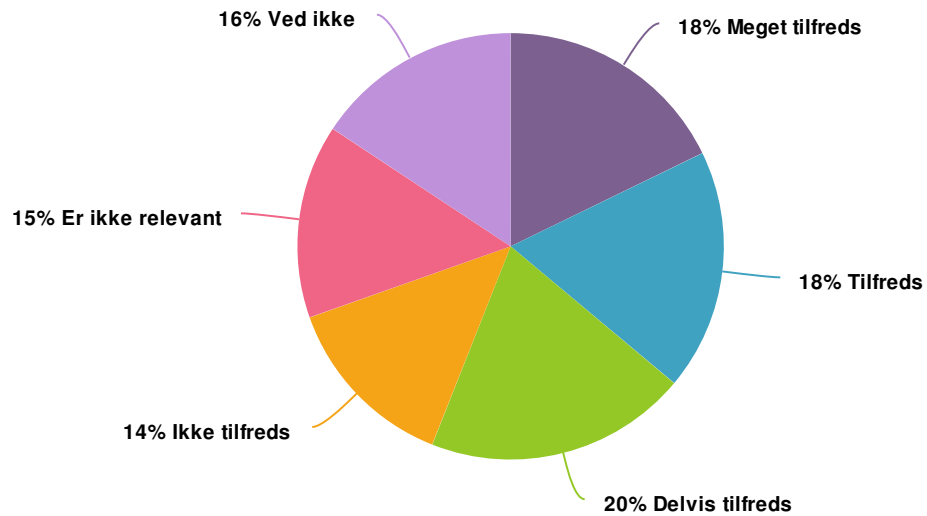


Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		12.6%	24
Tilfreds		14.7%	28
Delvis tilfreds		17.3%	33
Ikke tilfreds		15.7%	30
Er ikke relevant		20.4%	39
Ved ikke		19.4%	37

Total: 191

3. Hvor tilfreds er du med den levering, vi udfører?

(Levering er som aftalt - rigtigt indhold til den aftalte tid).

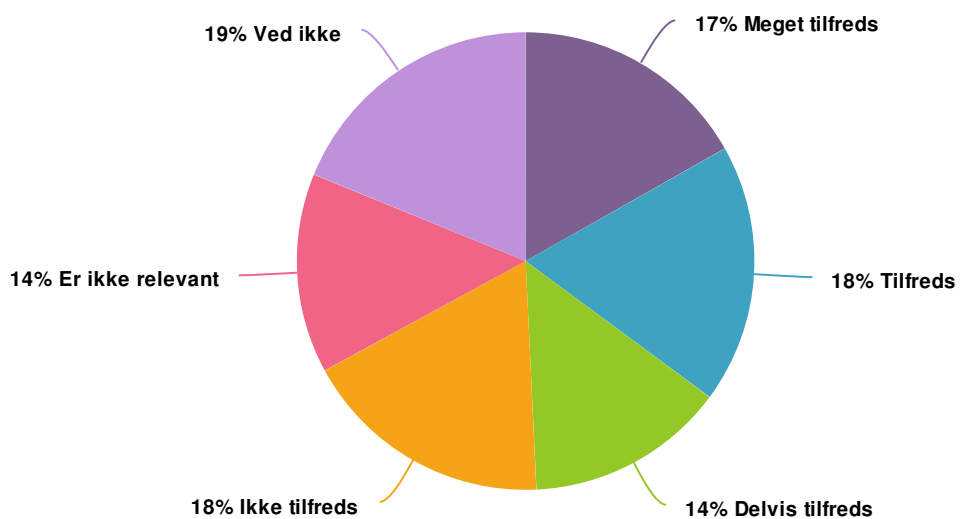








Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	17.8%	34
Tilfreds	18.3%	35
Delvis tilfreds	19.9%	38
Ikke tilfreds	13.6%	26
Er ikke relevant	14.7%	28
Ved ikke	15.7%	30

Total: 191

4. Hvor tilfreds er du med det prisniveau, vi tilbyder?

(Værdi for pengene).

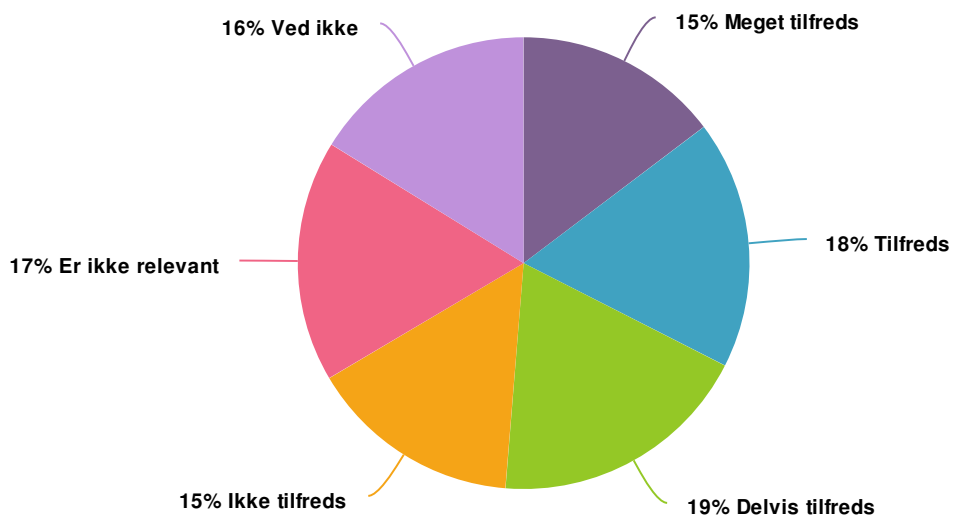








Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		16.8%	32
Tilfreds		18.3%	35
Delvis tilfreds		14.1%	27
Ikke tilfreds		17.8%	34
Er ikke relevant		14.1%	27
Ved ikke		18.8%	36

Total: 191

5. Hvor tilfreds er du med den service, du modtager, hvis det er aktuelt at reklamere?

(Der reageres imødekommende og inden for rimelig tid.)



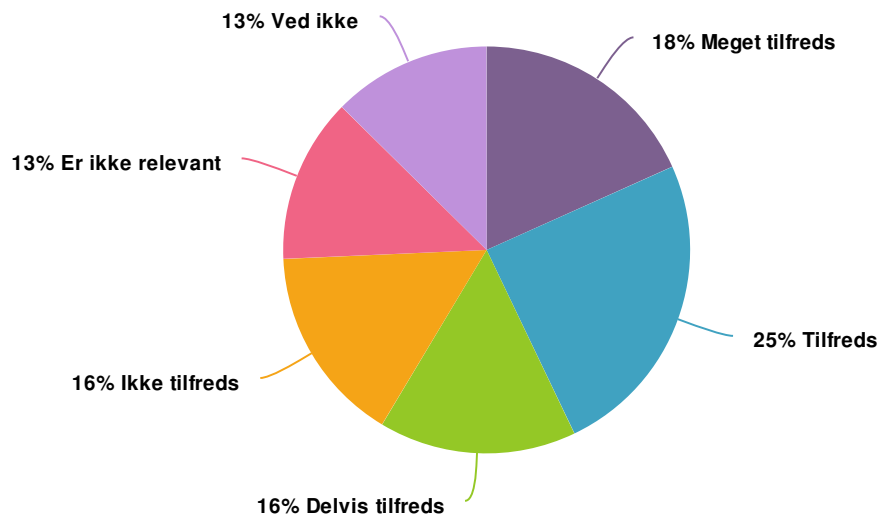
Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		14.7%	28
Tilfreds		17.8%	34
Delvis tilfreds		18.8%	36
Ikke tilfreds		15.2%	29
Er ikke relevant		17.3%	33
Ved ikke		16.2%	31

Total: 191

6. Hvor tilfreds er du med følgende forhold, når du vurderer dit samarbejde med kontaktpersoner hos os:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Viser faglig viden og kompetence Antal Row %	35 18.3%	47 24.6%	30 15.7%	30 15.7%	25 13.1%	24 12.6%	191 100.0%
Er god til at kommunikere om løsninger og muligheder Antal Row %	42 22.0%	35 18.3%	31 16.2%	26 13.6%	24 12.6%	33 17.3%	191 100.0%
Er troværdig og ordholden ift. information og aftaler Antal Row %	35 18.3%	34 17.8%	32 16.8%	34 17.8%	30 15.7%	26 13.6%	191 100.0%
Er imødekommende og venlig Antal Row %	26 13.6%	37 19.4%	40 20.9%	32 16.8%	28 14.7%	28 14.7%	191 100.0%
Er nem at komme i kontakt med Antal Row %	38 19.9%	34 17.8%	31 16.2%	25 13.1%	28 14.7%	35 18.3%	191 100.0%
Følger op på henvendelser inden for et rimeligt tidsrum Antal Row %	38 19.9%	32 16.8%	24 12.6%	35 18.3%	26 13.6%	36 18.8%	191 100.0%
Viser engagement og initiativ Antal Row %	31 16.2%	35 18.3%	30 15.7%	32 16.8%	38 19.9%	25 13.1%	191 100.0%
Total Total Responses							191

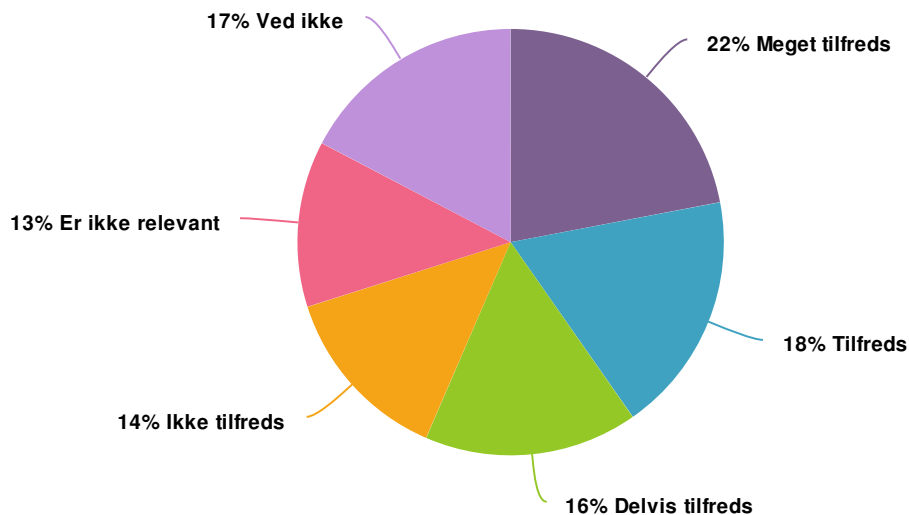
Viser faglig viden og kompetence



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		18.3%	35
Tilfreds		24.6%	47
Delvis tilfreds		15.7%	30
Ikke tilfreds		15.7%	30
Er ikke relevant		13.1%	25
Ved ikke		12.6%	24

Total: 191

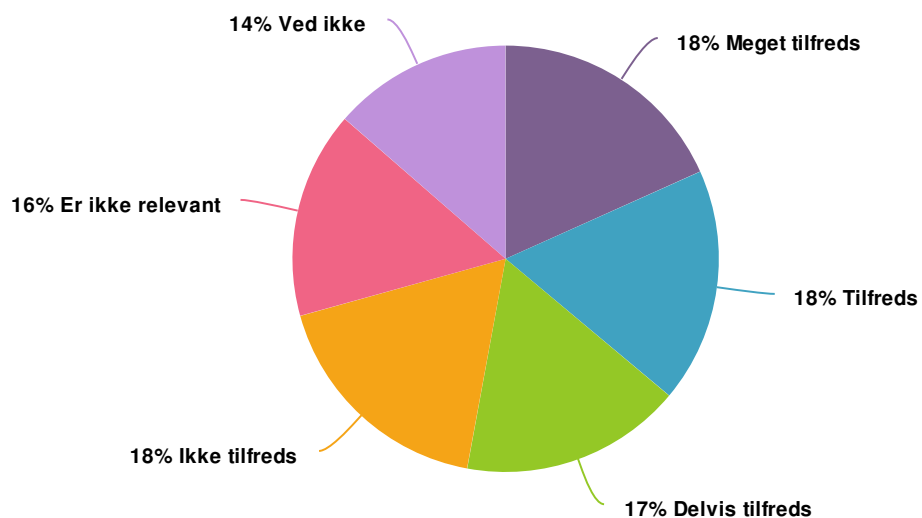
Er god til at kommunikere om løsninger og muligheder



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		22.0%	42
Tilfreds		18.3%	35
Delvis tilfreds		16.2%	31
Ikke tilfreds		13.6%	26
Er ikke relevant		12.6%	24
Ved ikke		17.3%	33

Total: 191

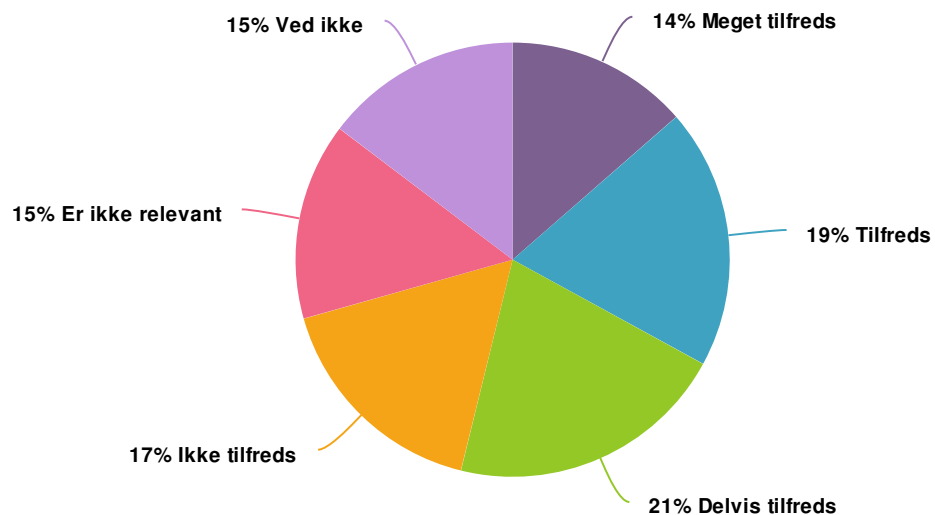
Er troværdig og ordholden i forhold til information og aftaler









Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		18.3%	35
Tilfreds		17.8%	34
Delvis tilfreds		16.8%	32
Ikke tilfreds		17.8%	34
Er ikke relevant		15.7%	30
Ved ikke		13.6%	26

Total: 191

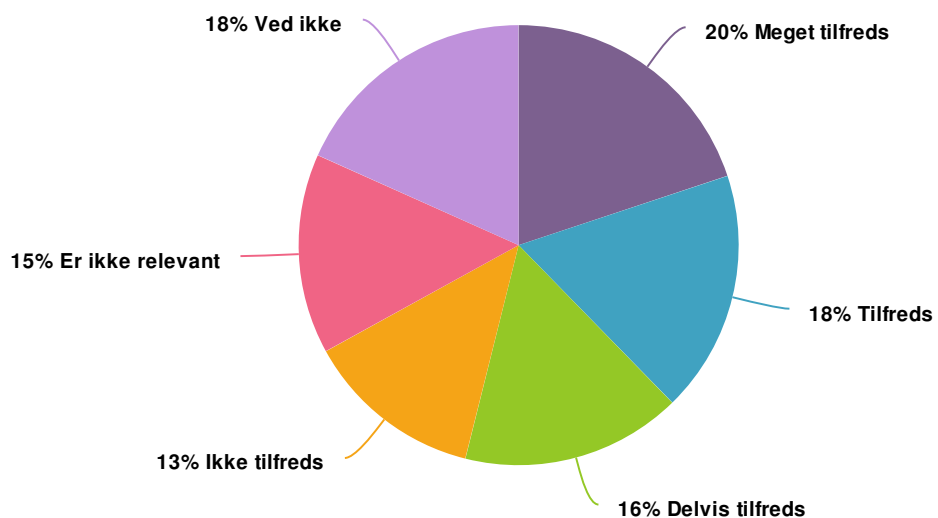
Er imødekommende og venlig



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		13.6%	26
Tilfreds		19.4%	37
Delvis tilfreds		20.9%	40
Ikke tilfreds		16.8%	32
Er ikke relevant		14.7%	28
Ved ikke		14.7%	28

Total: 191

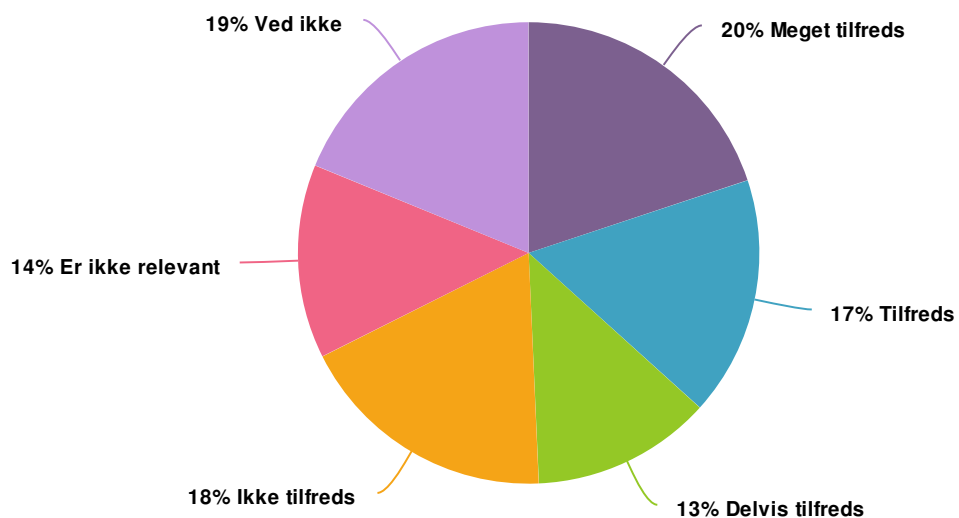
Er nem at komme i kontakt med



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		19.9%	38
Tilfreds		17.8%	34
Delvis tilfreds		16.2%	31
Ikke tilfreds		13.1%	25
Er ikke relevant		14.7%	28
Ved ikke		18.3%	35

Total: 191

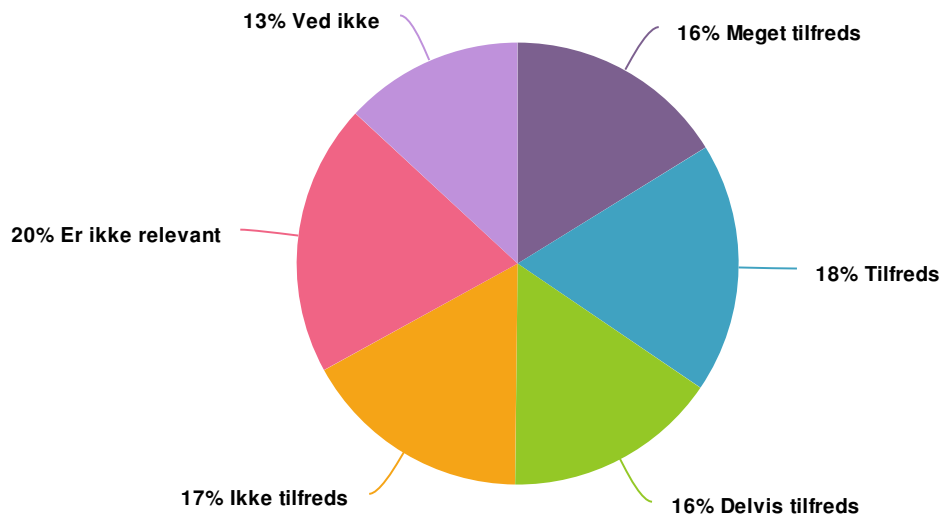
Følger op på henvendelser inden for et rimeligt tidsrum



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		19.9%	38
Tilfreds		16.8%	32
Delvis tilfreds		12.6%	24
Ikke tilfreds		18.3%	35
Er ikke relevant		13.6%	26
Ved ikke		18.8%	36

Total: 191

Viser engagement og initiativ



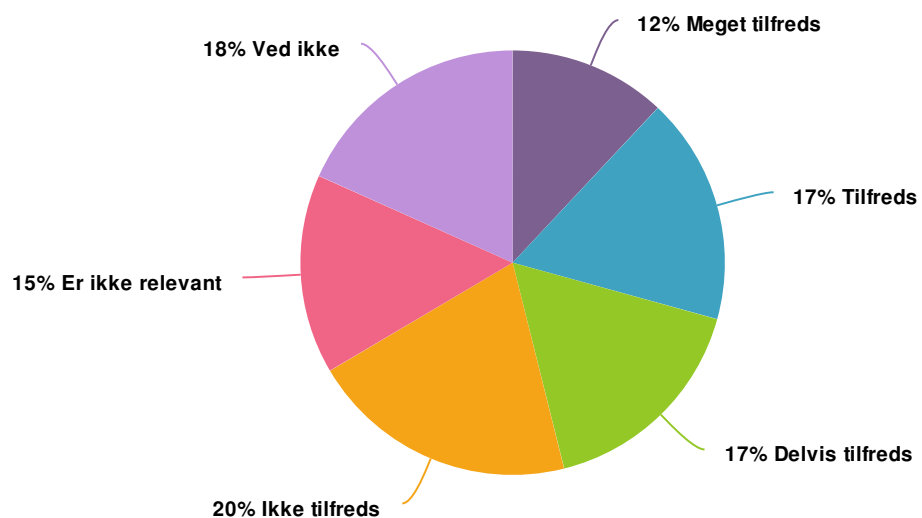
Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	16.2%	31
Tilfreds	18.3%	35
Delvis tilfreds	15.7%	30
Ikke tilfreds	16.8%	32
Er ikke relevant	19.9%	38
Ved ikke	13.1%	25

Total: 191

7. Hvor tilfreds er du med den information, du modtager inden for følgende områder:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Produkter og produktudvikling							
Antal	23	33	32	39	29	35	191
Row %	12.0%	17.3%	16.8%	20.4%	15.2%	18.3%	100.0%
Aktuelt nyt om virksomhed og samarbejdsrelationer							
Antal	22	34	35	34	28	38	191
Row %	11.5%	17.8%	18.3%	17.8%	14.7%	19.9%	100.0%
Total							
Total Responses							191

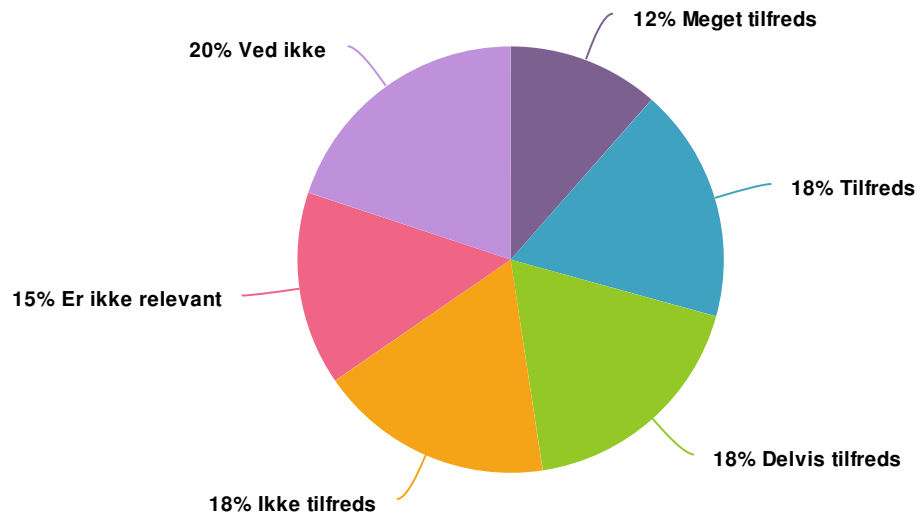
Produkter og produktudvikling



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		12.0%	23
Tilfreds		17.3%	33
Delvis tilfreds		16.8%	32
Ikke tilfreds		20.4%	39
Er ikke relevant		15.2%	29
Ved ikke		18.3%	35

Total: 191

Aktuelt nyt om virksomhed og samarbejdsrelationer



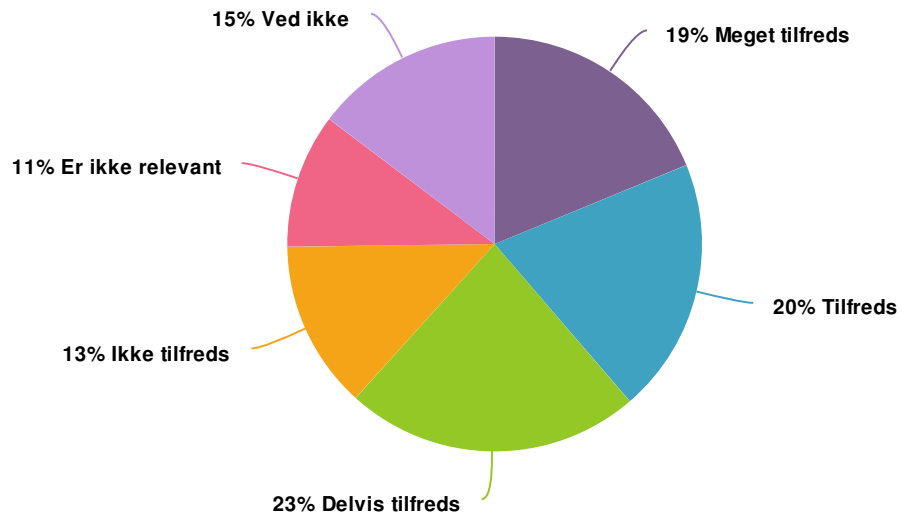
Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		11.5%	22
Tilfreds		17.8%	34
Delvis tilfreds		18.3%	35
Ikke tilfreds		17.8%	34
Er ikke relevant		14.7%	28
Ved ikke		19.9%	38

Total: 191

8. Hvor tilfreds er du med følgende forhold, når du vurderer den løbende udvikling af samarbejdet:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Vores indsats for løbende at udvikle samarbejdet	36	38	44	25	20	28	191
Antal	18.8%	19.9%	23.0%	13.1%	10.5%	14.7%	100.0%
Row %							
Din egen indflydelse på at udvikle samarbejdet	44	33	28	32	27	27	191
Antal	23.0%	17.3%	14.7%	16.8%	14.1%	14.1%	100.0%
Row %							
Total							
Total Responses							191

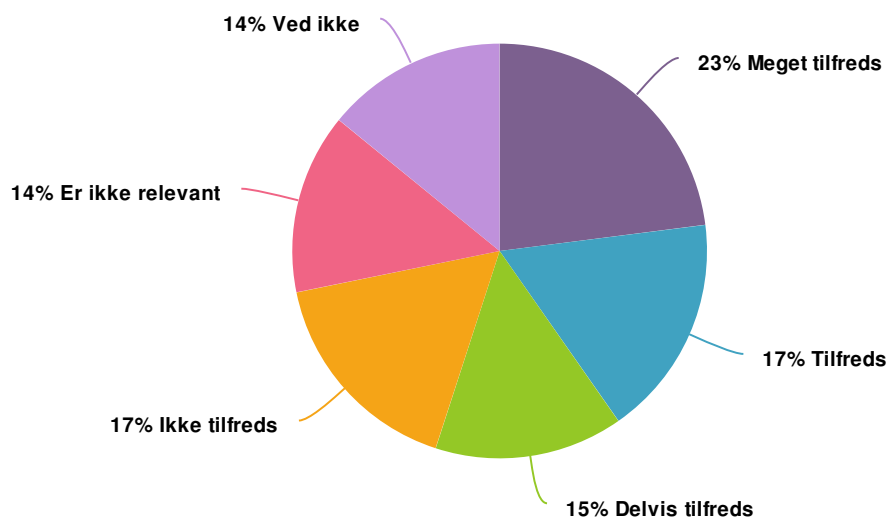
Vores indsats for løbende at udvikle samarbejdet



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		18.8%	36
Tilfreds		19.9%	38
Delvis tilfreds		23.0%	44
Ikke tilfreds		13.1%	25
Er ikke relevant		10.5%	20
Ved ikke		14.7%	28

Total: 191

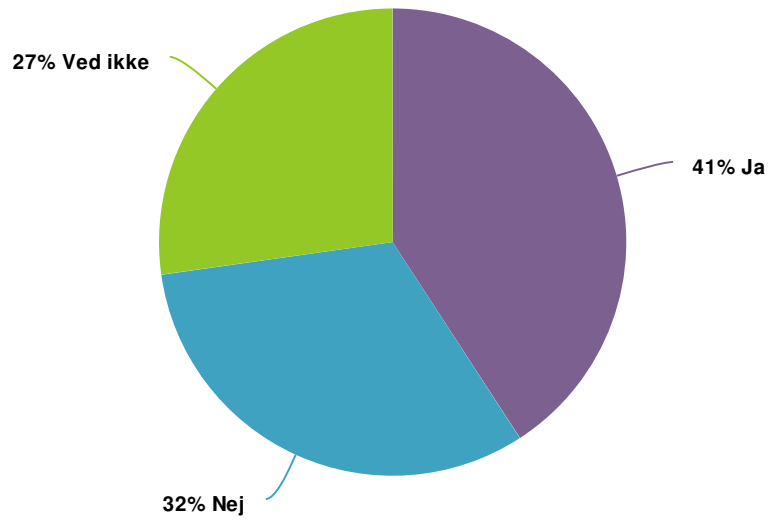
Din egen indflydelse på at udvikle samarbejdet






Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		23.0%	44
Tilfreds		17.3%	33
Delvis tilfreds		14.7%	28
Ikke tilfreds		16.8%	32
Er ikke relevant		14.1%	27
Ved ikke		14.1%	27

Total: 191

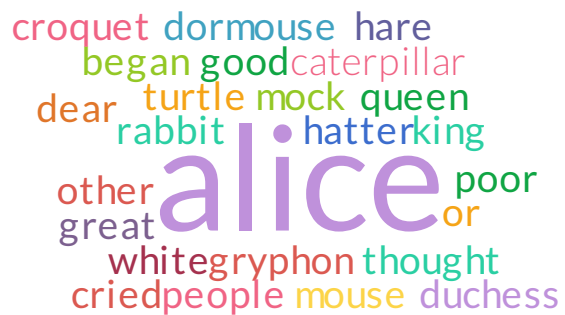
9. Kan du anbefale vores virksomhed til andre?



Værdi		Procent	Svar
Ja		40.8%	78
Nej		31.9%	61
Ved ikke		27.2%	52

Total: 191

10. Har du kommentarer til kundetilfredshedsundersøgelsen kan du tilføje dem her.



A word cloud centered around the word "alice". The word "alice" is the largest and most prominent, rendered in a purple color. Surrounding it are various other words in different colors and sizes, including: "croquet", "dormouse", "hare", "began", "good", "caterpillar", "dear", "turtle", "mock", "queen", "rabbit", "hatterking", "other", "poor", "great", "or", "whitegryphon", "thought", "cried", "people", "mouse", and "duchess".