

# FläktGroup®

FläktGroup teetti marras-joulukuussa asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja tulevaisuudennäkymiä, sekä FläktGroupin asemoitumista markkinakentässä. Tutkimus tehtiin puhelinhaastatteluina ja siihen osallistui 200 asiakasta. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta vastasi Innolink.

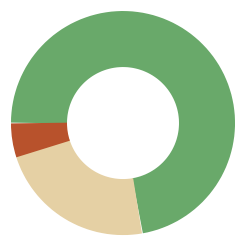
## ASIAKKAAT TYYTYVÄISIÄ

FläktGroup on onnistunut toiminnassaan hyvin ja asiakkaat ovat tyytyväisiä. Asteikolla 1-5 yrityksen kokonaisarvosanaksi muodostui 3,8.

Parhaiten onnistuneet toiminnan tekijät:



Asteikko: 1=onnistunut erittäin huonosti ... 5=onnistunut erittäin hyvin

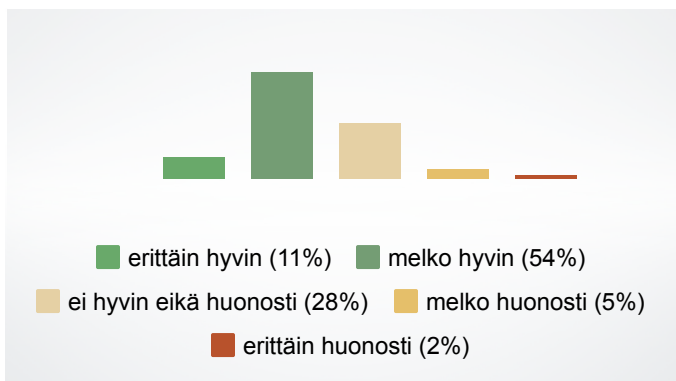


kyllä (72%) mahdollisesti (23%)  
todennäköisesti en (5%)

## ASIAKKAAT KIINNOSTUNEITA YHTEISTYÖSTÄ MYÖS JATKOSSA

Tärkeänä mittarina seurataan asiakkaiden sitoutumista ja arviota yhteistyön jatkosta.

FläktGroupin asiakkaista lähes kolme neljästä vastaajasta valitsisi sem jatkossakin toimittajakseen. Lisäksi 23 % voisi mahdollisesti valita sen.



## ASIAKASLUPAUKSESSA ONNISTUTTU

FläktGroupin toiminnan lähtökohtana ja tavoitteena on pitää huolta asiakkaistaan kaikissa tilanteissa.

Vastaajista 65 % arvioi Fläkt Woodsin onnistuneen asiakaslupauksensa pitämisessä erittäin tai melko hyvin.

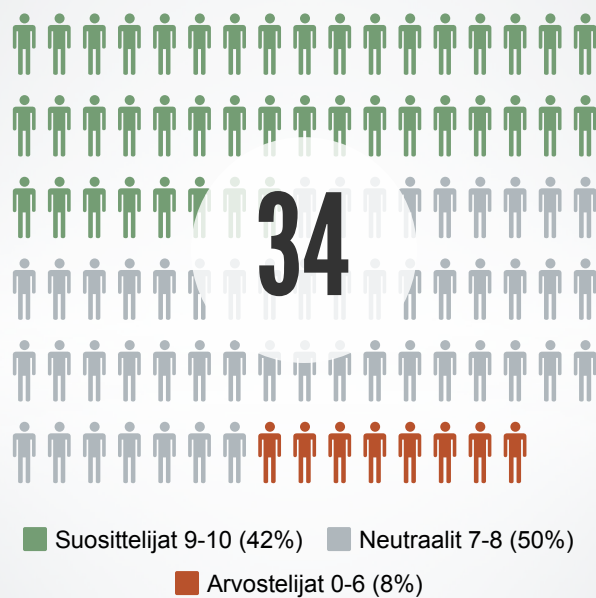
## SUOSITTELU HYVÄLLÄ TASOLLA

Vastaajista valtaosa voisi suositella FläktGroupia muille, ja sen Net Promoter Scoreksi (NPS) muodostui 34.

Kokonaisuudessaan yhteensä 92 % vastaajista antoi arvosanaksi vähintään 7 kun kysyttiin, kuinka todennäköisesti he omien kokemuksiansa perusteella suosittelisivat FläktGroupia ja sen tuotteita muille.

FläktGroupin tavoitteena on, että suosittelijoita olisi yli puolet vastaajista.

Net Promoter Score eli NPS -menetelmällä pyritään ennustamaan asiakkaiden todennäköisyyttä suositella yritystä ja sen palveluita muille. Asiakkaat luokitellaan vastausten perusteella arvostelijoihin (arvosana 0-6), neutraaleihin (7-8) ja suosittelijoihin (9-10).



## KIITOS!

"Kiitos jälleen kaikille vastanneille ensiarvoisen tärkeästä palautteesta. Erityisen hienoa on, että yhä useampi asiakkaistamme olisi valmis suosittelemaan FläktGroupia laadukkaana toimijana markkinalla. Toiminnan laatuun, tekniseen osaamiseen ja asiakkaidemme auttamiseen haluamme entistä enemmän panostaa myös jatkossa. Kiitos lisäksi kehittävästä palautteesta, käsittelemme nämä huolellisesti, tavoitteenamme on tulevaisuudessakin olla paras mahdollinen yhteistyökumppani."

Rainer Knuts, Myyntijohtaja, FläktGroup Finland Oy