

ASIAKASILMAPIIRITUTKIMUS - KIITOSTA TULI, MUTTA PARANNETTAVAAKIN LÖYTYI -

Kuljetusliike Tyvi Oy teetti joulukuussa 2007 asiakasilmapiiritutkimuksen, jonka toteutuksesta vastasi In-nolink Research Oy. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä Tyvin henkilöstön asiakaspalveluun, palveluprosesseihin ja yhteistyökumppanuuden hoitamiseen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Tyvin asiakkaat ja se toteutettiin Internet- ja kirjekyselynä. Tulos perustuu 51:n asiakkaan antamiin vastauksiin.

Asiakaspalvelu

Hyvää

- + Palveluasenne
- +Yrityksen imago

Kehitettävää

- Aikataulujen pitävyys
- Ongelmien ratkaisukyky
- Yhteistyön joustavuus

Palveluprosessit

Hyvää

- + Kaluston tekninen laatu
- + Toiminnan tehokkuus
- + Työnjohdon ammattitaito

Kehitettävää

- Reagointi poikkeaviin tilanteisiin



Kumppanuus

Hyvää

- + Henkilöstön tavoitettavuus
- + Tiedottaminen / markkinointiviestintä

Kehitettävää

- Asiakkaista huolehtiminen
- Asiakkaan toiminnan ymmärtäminen



- Saamamme palaute on erittäin tärkeää toimintamme jatkuvalla kehittämiselle. Olemme jo ryhtyneet laatimaan suunnitelmia, joiden toteuttamisen kautta voimme palvella asiakkaitamme entistäkin paremmin, sanoo toimitusjohtaja Heikki Tyvi.