

Sondaggio sul grado di soddisfazione della clientela 2018

La soddisfazione del cliente è un fattore chiave in James Walker. Sappiamo che il nostro successo futuro dipende dalla vostra soddisfazione.

Il nostro recente sondaggio sulla soddisfazione dei clienti ha portato risultati interessanti e vorremmo ringraziare tutti coloro che hanno partecipato.

Siamo molto lieti, e grati, nel constatare che la vostra soddisfazione con James Walker è in continuo miglioramento. Ciò significa che stiamo percorrendo con determinazione la strada giusta.

Siamo tuttavia consapevoli della necessità di concentrarci al massimo per soddisfare le vostre aspettative, specialmente nella gestione delle problematiche e dei tempi di consegna puntuali. Abbiamo preso il preciso impegno di continuare a impegnarci e diventare per voi il fornitore migliore possibile.



Peter Needham
Presidente e Amministratore Delegato



487
Interviste



Interviste telefoniche



Interviste condotte tra gennaio e febbraio



7
Lingue



Clienti selezionati in TUTTO il mondo



20
Aziende James Walker coinvolte

I nostri clienti sono PIÙ soddisfatti per...



8.9
I nostri standard di qualità



8.8
Il nostro staff



8.7
La nostra competenza

Sistemi di garanzia della qualità	8.9
Disponibilità del personale	8.8
Correttezza del fornitore	8.8
Qualità del prodotto	8.8
Rendimento del prodotto	8.8
Semplicità nell'ordine	8.8
Punti di riferimento chiari	8.8

VOI parlate - NOI ascoltiamo...



Gestione dei reclami: Di recente abbiamo investito in una nuova piattaforma che permette ai nostri dipendenti in tutto il mondo di gestire in modo più efficiente le vostre segnalazioni. L'analisi delle segnalazioni ci consentirà di migliorare i nostri processi e prevenire che si ripetano anomalie.



Tempi di consegna: Siamo assolutamente consapevoli che i tempi di consegna precisi e veloci siano essenziali per la vostra azienda. Stiamo attualmente ristrutturando la nostra supply chain per offrirvi un servizio migliore

I nostri clienti sono PIÙ soddisfatti rispetto all'anno scorso...

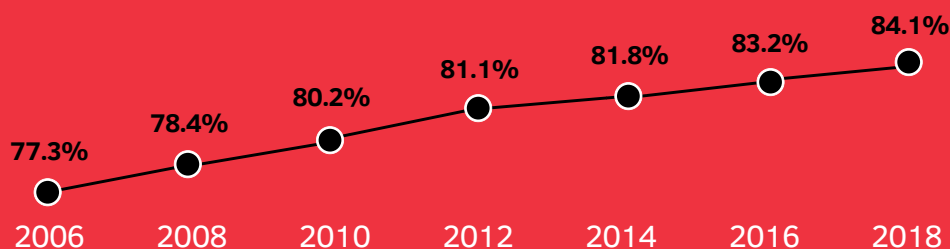
2018
84.1%

2016
83.2%

2014
81.8%

James Walker si posiziona nel **PRIMO QUARTILE** di aziende di produzione B2B*

*Fonte: Ricerca TLF basata su 250 risultati del sondaggio.



I clienti partecipanti sono stati selezionati in modo casuale.

Se non siete stati contattati in questa occasione ma vorreste inviare commenti o fornire feedback, non esitate a contattarci.

David Larcher - Service Excellence Manager - Email: david.larcher@jameswalker.biz - Telefono: +44 (0) 1483 476 122

In alternativa, potete utilizzare il modulo online sul nostro sito, il vostro feedback è sempre il benvenuto.