

Kundenzufriedenheitsumfrage 2018

Die Kundenzufriedenheit spielt bei James Walker eine ausschlaggebende Rolle, denn unsere Zukunft hängt von Ihrer Zufriedenheit ab.

Unsere jüngste Umfrage zur Kundenzufriedenheit förderte interessante Ergebnisse zutage. Wir möchten uns bei allen Kunden bedanken, die daran teilgenommen haben.

Wir freuen uns feststellen zu können, dass Ihre Zufriedenheit mit James Walker stetig steigt. Das bedeutet, dass wir den richtigen Kurs eingeschlagen haben. Das bedeutet, dass wir mehr und mehr richtig machen.

Wir verstehen jedoch, dass wir uns ebenso stetig verbessern müssen, um weiterhin Ihren Erwartungen gerecht zu werden. Insbesondere gilt das für die Reklamationsbearbeitung und die Einhaltung von Lieferfristen. Es ist unser erklärtes Ziel unsere Leistung als Lieferant für Sie zu optimieren. Es ist unser Ziel, unsere Leistungen als Lieferant für Sie weiter zu verbessern.


 Peter Needham
 Chairman and Chief Executive

Die Teilnehmer dieser Umfrage wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. Falls Sie dieses Mal nicht befragt worden sind, Sie uns jedoch gerne einen Kommentar oder eine Rückmeldung geben möchten, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf.

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

Alternativ können Sie das Online-Formular auf unserer Website verwenden. Wir freuen uns über Ihr Feedback.



487 Interviews



Telefoninterviews



Interviews im Januar und Februar



In 7 Sprachen



Mit Kunden auf der ganzen Welt



20 James-Walker-Unternehmen nahmen teil

Unsere Kunden sind ZUFRIEDENER in Bezug auf...



8.9 Qualitätsstandards



8.8 Unsere Mitarbeiter



8.7 Unser Know-how

Qualitätssicherungsverfahren	8.9
Hilfsbereitschaft unserer Mitarbeiter	8.8
Zuverlässigkeit	8.8
Produktqualität	8.8
Produktleistung	8.8
Einfacher Bestellvorgang	8.8
Direkte Ansprechpartner	8.8

SIE empfehlen - WIR setzen es um



Reklamationsbearbeitung: Wir haben eine neue Plattform implementiert, die es unseren Mitarbeitern ermöglicht Ihre Anliegen effizienter zu bearbeiten. Zudem wird jeder Fall im Nachgang einzeln analysiert, um durch Prozessoptimierung einem erneuten Auftreten vorzubeugen.



Lieferfristen: Wir sind uns der kritischen Bedeutung präziser und kurzer Lieferfristen für Ihr Geschäft bewusst. Deshalb restrukturieren wir momentan unsere Wertschöpfungskette, um Ihnen einen besseren Service bieten zu können.

Unsere Kunden sind ZUFRIEDENER als im letzten Jahr...

2018
84.1%

2016
 83.2%

2014
 81.8%

James Walker ist jetzt im oberen Quartil der B2B-Fertigungsunternehmen*

*Quelle: TLF Research, basierend auf 250 Umfrageergebnissen

