

Kundetilfredshet Undersøkelse 2018

Kundetilfredshet er en viktig del av James Walker. Vi vet at vår fremtidige suksess avhenger av din tilfredshet.

Vår forrige kundetilfredshetsundersøkelse gav oss noen interessante funn, og vi vil gjerne takke alle som deltok.

Vi er veldig glade og takknemlige for å se at din tilfredshet med James Walker fortsetter å bli bedre. Dette betyr at vi gjør de riktige tingene oftere.

Men vi vet også at vi må fokusere på å forbedre oss for å møte deres forventninger, spesielt i forhold til problemhåndtering og ledetid. Vi er forpliktet til å kontinuerlig streve etter å bli en bedre leverandør for deg.



Peter Needham
Chairman and Chief Executive

Kundene velges tilfeldig til å delta. Hvis du ikke fikk anledning, men ønsker å kommentere eller gi oss en tilbakemelding, vennligst ikke nøl med å kontakte oss.

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

Alternativt, kan du bruke skjemaet på vårt nettsted, din tilbakemelding er alltid velkommen.



487
Intervjuer



Mobil
Intervjuer



Intervjuet
i januar og
februar



7
Språk



Kunder
jorden rundt



20
James Walker
selskaper
deltok

Kunder er MER fornøyd med...



8.9

Kvalitets-standarder



8.8

Personalet vårt



8.7

Vår kompetanse

| | |
|----------------------------|-----|
| Kvalitetssikringsordninger | 8.9 |
| Personalets hjelpsomhet | 8.8 |
| Leverandørens integritet | 8.8 |
| Produktkvalitet | 8.8 |
| Produktytelse | 8.8 |
| Enkelt å bestille | 8.8 |
| Tydelige kontaktpunkter | 8.8 |

DERE sa ifra - VI lyttet...



Klagehåndtering: Vi har nylig investert i en ny plattform som hjelper våre ansatte fra hele verden å lytte mer effektivt til dine bekymringer. Analysen av sistnevnte lar oss forbedre våre prosesser og forhindre gjentakelser.



Ledetider: Vi er helt klar over at nøyaktige og korte ledetider er avgjørende for deres virksomheter. For tiden restrukturerer vi vår forsyningskjede for å gi deg bedre service.

Kunder er MER fornøyd enn i fjor...

2018
84.1%

2016
83.2%

2014
81.8%

James Walker
Sitter nå på Topp
Kvartil av B2B
produksjons
selskaper*

*Kilde: TLF Forskning Basert på 250
undersøkelsesresultater

