

Klanttevredenheidsonderzoek 2018

Klanttevredenheid is een belangrijke factor bij James Walker. We weten dat ons toekomstig succes afhangt van uw tevredenheid.

Ons recent klanttevredenheidsonderzoek heeft enkele interessante bevindingen opgeleverd en we willen graag iedereen bedanken die hieraan heeft deelgenomen.

We zijn erg blij en dankbaar om te zien dat uw tevredenheid met James Walker blijft verbeteren. Dit betekent dat we vaker de juiste dingen doen.

We weten echter ook dat we ons moeten concentreren op het beter doen van dingen die aansluiten op uw verwachtingen, vooral op het gebied van klachtenafhandeling en doorlooptijd. We doen er alles aan om er voortdurend naar te streven om een betere provider voor u te zijn.



Peter Needham
Chairman and Chief Executive

Klanten worden willekeurig geselecteerd om deel te nemen. Als u bij deze gelegenheid niet bent benaderd, maar toch wenst te reageren of feedback wil geven, aarzel dan niet om met ons contact op te nemen.

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

Als alternatief kunt u het online formulier van onze website gebruiken, uw feedback is altijd welkom.



487
Interviews



Telefonische
interviews



Geïnterviewd in
januari en
februari



7
Talen



Klanten over de
HELE wereld



20
James Walker-
bedrijven namen
deel

Klanten zijn Meer tevreden met...



8.9
Kwaliteitsnormen



8.8
Ons personeel



8.7
Onze expertise

Kwaliteitsborgingssytemen	8.9
Behulpzaamheid van het personeel	8.8
Leveranciersintegriteit	8.8
Productkwaliteit	8.8
Productprestaties	8.8
Bestelgemak	8.8
Duidelijke aanspreekpunten	8.8

U zei - WIJ luisterden...



Klachtenafhandeling: We hebben onlangs geïnvesteerd in een nieuw platform dat onze medewerkers van over de hele wereld helpt om efficiënter om te gaan met uw zorgen. De analyse van dit laatste stelt ons in staat onze processen te verbeteren en herhaling te voorkomen.



Levertijden: We zijn ons er absoluut van bewust dat nauwkeurige en korte doorlooptijden essentieel zijn voor uw bedrijf. We zijn momenteel onze supply chain aan het herstructureren om u een betere service te kunnen bieden.

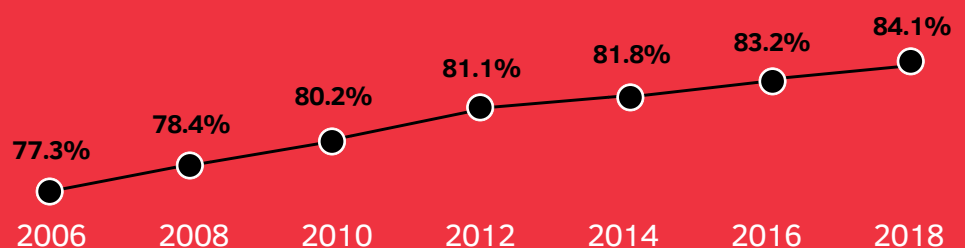
Klanten zijn MEER tevreden dan vorig jaar ...

2018
84.1%

2016
83.2%

2014
81.8%

James Walker
zit nu in het
Topkwartiel van
B2B-fabrikanten*



*Bron: TLF-onderzoek op basis van 250 enquêteresultaten