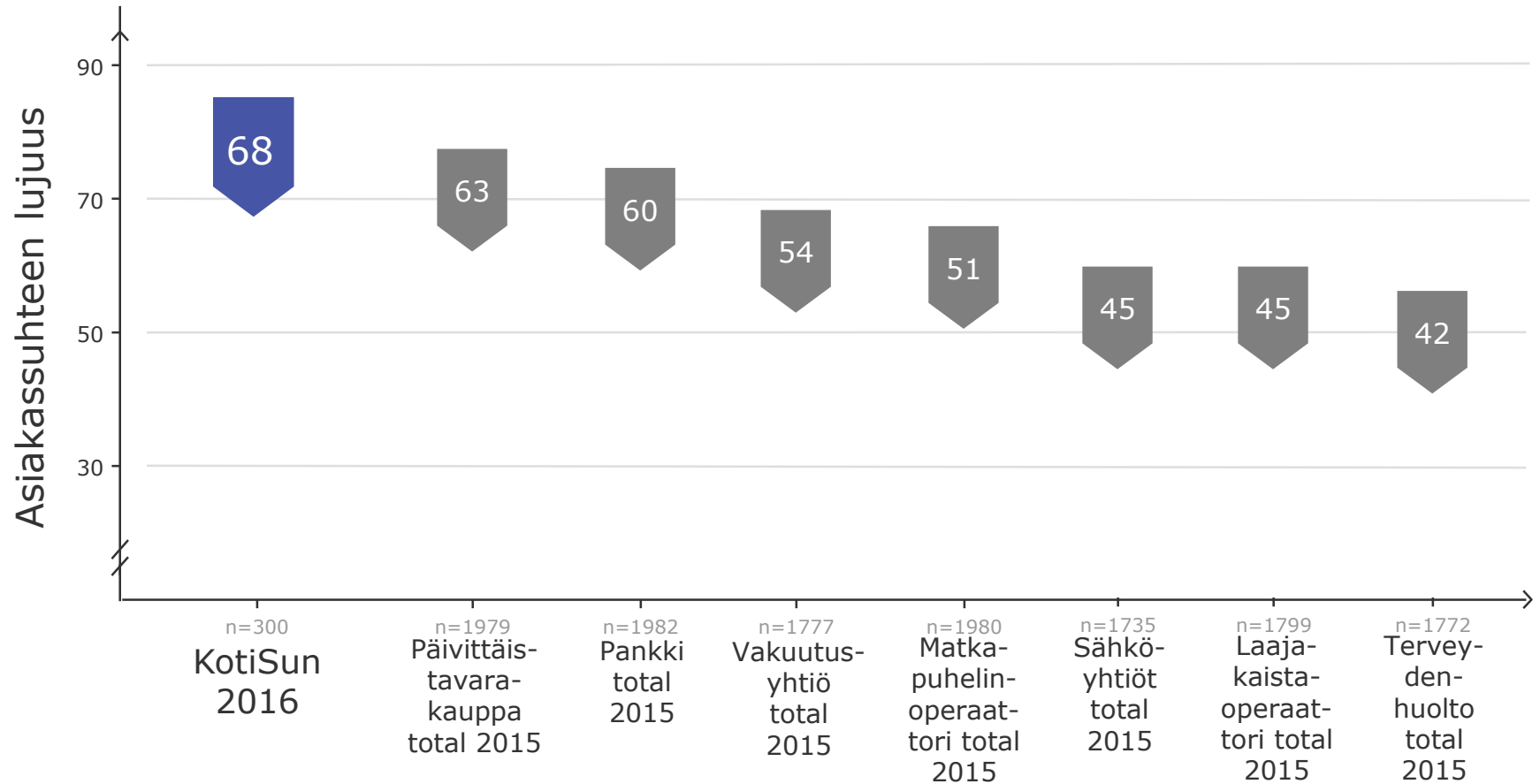


# KotiSun Oy

## Asiakastyytyväisyystutkimus 2016



# Asiakassuhteen lujuus - KotiSun vs benchmark-tulokset

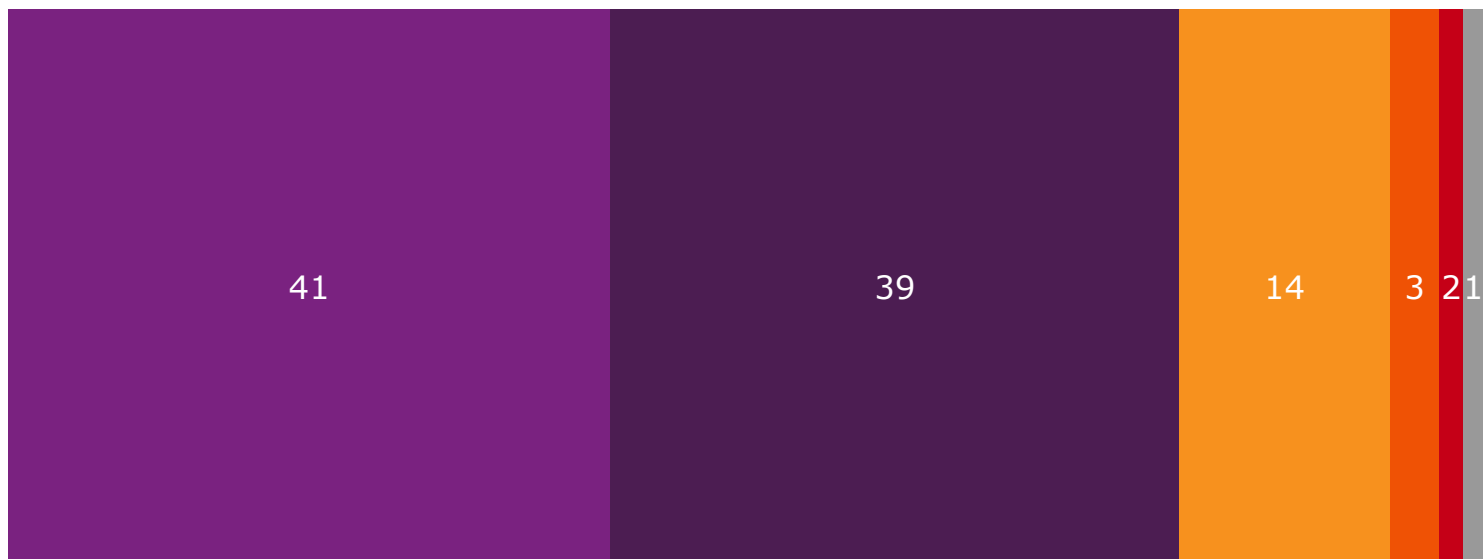


94 % asiakkaita suosittelee KotiSunia ystäville tai kollegoille aivan varmasti, todennäköisesti tai melko todennäköisesti

### Suosittelisitteko KotiSunia ystäville tai kollegoille?

Total (n=301)

%



■ Aivan varmasti

■ Todennäköisesti en

■ Todennäköisesti

■ Varmasti en

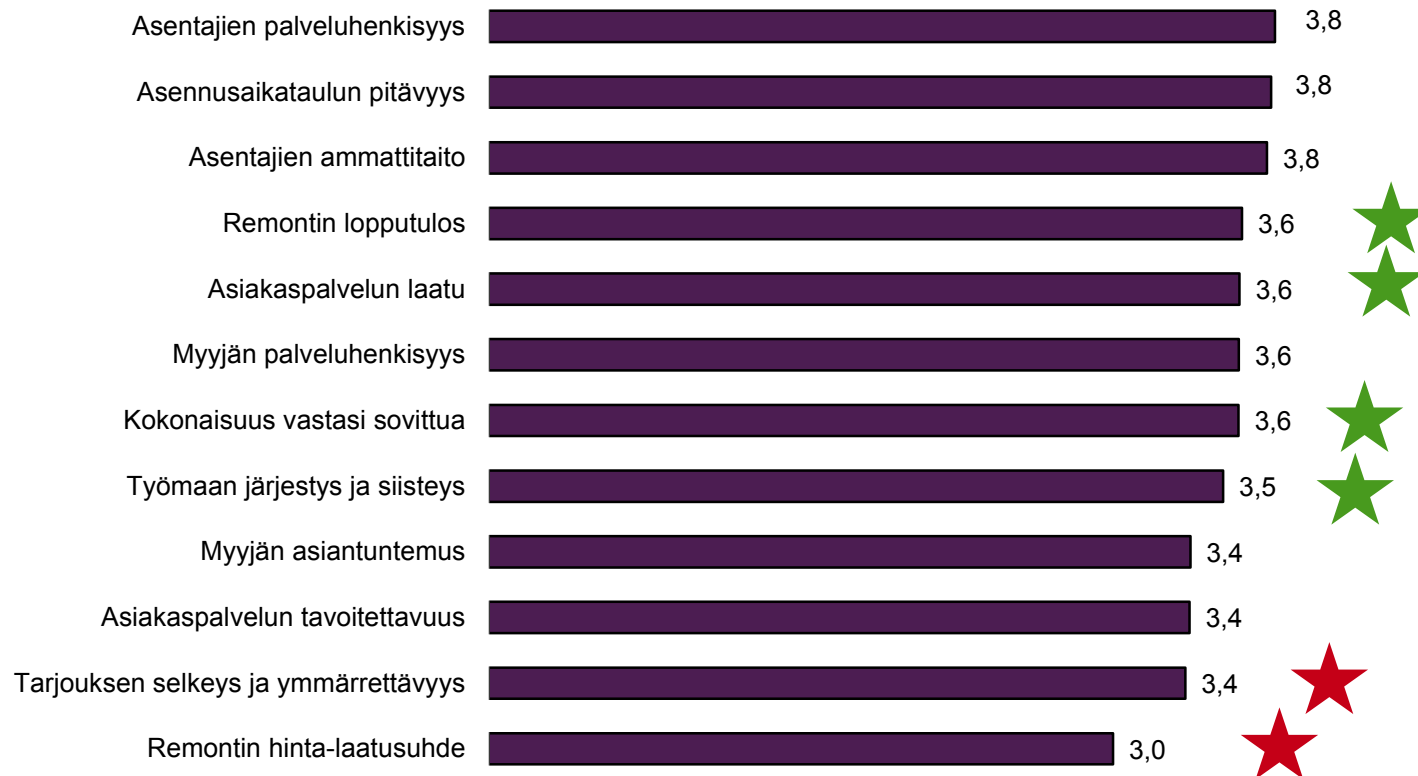
■ Melko todennäköisesti

■ En osaa sanoa

# Asiakkaat olivat tyytyväisimpiä asentajien palveluhenkisyyteen ja ammattitaitoon sekä aikataulussa pysymiseen, vaikka remontin lopputulos olikin eniten asiakassuhteen lujuuteen vaikuttava tekijä

## Miten arvioisitte KotiSunia seuraavissa tekijöissä

Total (n=301)



Keskiarvotulokset asteikolla 1-5 (1=heikoin, 5=paras arvosana)

+ - 0,20 ero tuloksissa merkittävä

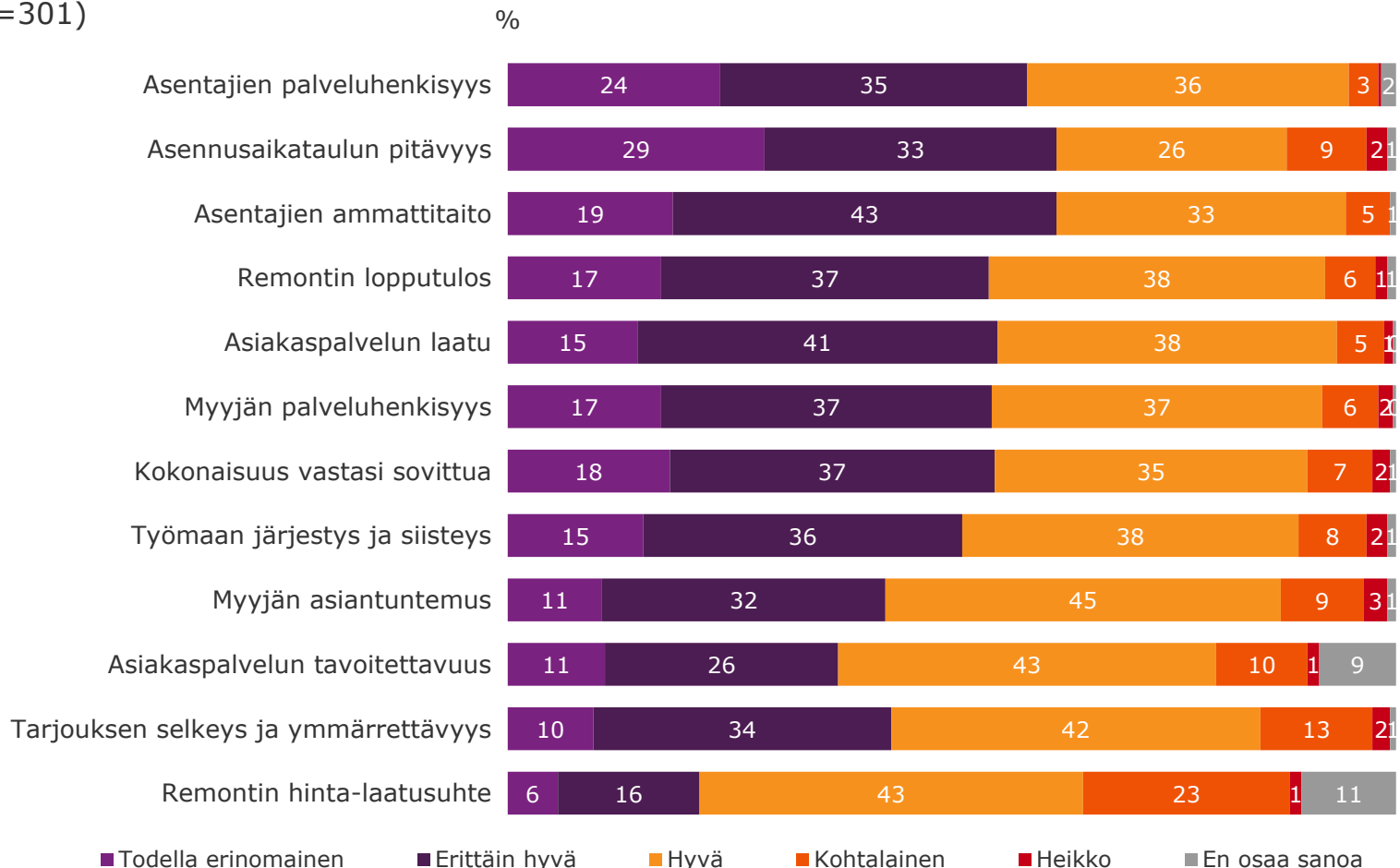
TR\*IM-arviointiasteikko on positiivisesti vino, asiakkaiden vastauksia paremmin erotteleva asteikko.

Asteikkomuutoksesta johtuen tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia vuoden 2013 tutkimukseen.

# Asentajien ammattitaitoa ei arvioitu kertaakaan heikoksi

Miten arvioisitte KotiSunia seuraavissa tekijöissä?

Total (n=301)



# Haluatteko lähettää KotiSunille terveisiä tai kehitysideoita?

- ”Erittäin hyvää palvelua, erittäin asiantuntevaa henkilökuntaa koko ajan. Myös tarkistuksia tehtiin, eli seurattiin työn laatua. Hyvä lopputulos.”
- ”Hyvin hoitivat homman ja nopeasti, jopa yllättävän nopeasti.”
- ”Hyviä nuoria miehiä olivat täällä töissä sekä suunnittelijatkin. Kaikki olivat mukavia.”
- ”Kaikki meni oikein erinomaisesti alusta loppuun: myyjät, asentajat, kaikki sujui.”
- ”Luotettava yritys. Työntekeo oli nopeaa. Työtä aikaistettiin, kun meillä meni vesiboileri rikki -vaikka oli sovittu myöhäisemmästä ajankohdasta, niin tulivat heti tekemään remontin.”
- ”Olen tosi tyytyväinen, nätisti tehty, suosittelen muillekin. Pojat olivat ahkeria, eivät paljon kahvitunteja pitäneet.”
- ”Meidän mielestä kaikki se, mitä alusta sovittiin, meni juuri siten. Suosittelemme varmasti heille, jotka tarvitsevat vastaavaa palvelua.”