

VEVŐI ELÉGEDETTSÉG

Az amerikai TORO öntözőrendszer magyarországi rendszergazdája, a T-markt Kft., időszakonként közvetlenül megkérdezi a vevőket az elvégzett szolgáltatás minőségéről. Ennek eredményét az „**Árgus Kft ügyfél elégedettségi vizsgálata**” című elemzés mutatja, melynek elkészítési dátuma 2004. 04. 30., amely a 2002. és 2003. évi rendszertelepítésekre vonatkozik.

Cégünknel megtekinthető azon vevők konkrét véleménye is, akik hozzájárultak öntözőrendszerük referenciaként történő felhasználásához.

Ebből az elemzésből az „**Összefoglaló kiértékelés**”-t tesszük közzé:

„Vizsgálatom során 11 ügyfelet kerestem meg telefonon. Munkám során nagyon kedvesen fogadtak a megkérdezett személyek.

Csak két ügyfelet nem tudtam utolérni. (Megjegyzés: Ebből az egyik ügyfél Németországban él és csak alkalmanként jön Magyarországra!) Egy tulajdonos pedig érdemben nem tudott válaszolni a kérdéseimre, hiszen még alig használta rendszerét. Az alapsokaságom így 11-ről 8-ra csökkent. Szerencsére mindenki konkrét válaszokat tudott adni, így a feldolgozás nem jelentett akadályt.

Szeretnék néhány pozitívumot kiemelni. Az egyik nagy erőssége a cégnek, hogy 8 megkérdezett személy közül 7-nél folyamatos a kapcsolattartás. Nagyon lényeges a kapcsolat utólagos ápolása is, hiszen ha elégedettek az ügyfelek, akkor biztos lehet abban, hogy mindenkinek jó szívvel fogják őt ajánlani.

A másik nagy pozitívum, hogy egy ügyfél sem panaszkodott komoly tévedésekre, hibákra. Csak az egyik megkérdezett említette meg, hogy a vevő kívánságaira többet kellene adni, mivel szerinte túl kicsi szórófejeket terveztek be a nagy területek öntözésére.

Végezetül nyugodt szívvel ki merem jelenteni, hogy közel 100%-osan teljesített a cég.

Negatívumokat nem tudok felhozni, mivel ilyenekről még csak szó sem esett a beszélgetések során. Csak így tovább!

Üdvözléssel: Gelu Tünde

Pomáz, 2004. 03. 30. ”

E vizsgálat óta eltelt három év, tapasztalataink a rendszerek telepítése kapcsán tovább gyarapodtak, hiszen nagyon eltérő talaj-, domborzati és tagoltsági viszonyok között telepítettünk évről-évre növekvő számú rendszereket.

Az új megrendelők között kb. 30% csak azoknak az aránya, akik valamilyen médián keresztül értek el minket. A fennmaradó 70% - megrendelő azért jött hozzánk, mert egy korábbi vevő ajánlott minket.