



Kundetilfredshedsanalyse

Kundens navn: Kristen Banke

Adresse: Moselundvej 26, 5620 Glamsbjerg

Indledning:

Du har købt Brockens gummimåtter til dine farestier og jeg ringer for at høre hvad du synes om deres kvalitet. Er det ok at jeg stiller dig et par spørgsmål, eller er det et andet tidspunkt, som passer bedre?

- 1) Har du gummimåtter i alle dine farestier? Ja Nej
- 2) Hvor mange Brocken gummimåtter har du? Alle
- 3) Hvor mange måtter har du? 66
- 4) Hvordan har kvaliteten været på Brocken gummimåtterne? Rigtig god. Har vendt 3 ud af 66 stk

5) Hvordan vurderer du holdbarheden på Brocken gummimåtterne, på en skala fra 1-5? (Sæt ring)

1. Meget dårlig kvalitet 2. Dårlig kvalitet 3. Meget okay kvalitet 4. God kvalitet 5. Meget god kvalitet

6) Hvor længe har Brocken gummimåtterne været i brug?

1. år 2. år 3. år 4 år

6.a) Vores test viser at vores gummimåtter holder ca. 3,5 år pr. side, og så kan de vendes og holde yderligere 3,5 år, tror du på det? Ja

7) Har du skiftet Brocken gummimåtter? Ja Nej

Hvis ja: Hvor lang tid går der, mellem du skifter Brocken gummimåtter? Ikke besvaret

8) Hvor rentabelt har Brocken gummimåtterne været for dig?

god

9) Hvad er det vigtigste for dig, når du skal handle gummimåtter? Pris og holdbarhed

10) Har du erfaring med hvor længe andre leverandørers gummimåtter holder?

Hvis Ja: Hvor længe holder de? Max 2 år

Ja Nej

Hvis nej: er det fordi du ikke har prøvet at bruge andre mærker? _____

Brocken



Kundetilfredshedsanalyse

11) Hvilke gulvtyper har du i dine farestier?? Fast

12) Bruger du Brocken beslag, til fastgørelse af gummimåtterne? Ja Nej

Hvis **Ja**, Hvordan har kvaliteten været? Franske skruer. 2 stk i bagerste del af måtten. Kvalitet: ok

Hvor tilfreds har du været med disse beslag, på en skala fra 1-5?

1. Meget dårlig kvalitet 2. Dårlig kvalitet 3. Meget okay kvalitet 4. God kvalitet 5. Meget god kvalitet

Hvis **nej**, hvilken type beslag bruger du: _____

13) Har du efterfølgende brugt tid på at efterspænde beslag? Nej

Hvis **ja**: hvor ofte? _____

*Hvis **nej**: Det er godt at høre at det fungerer!*

Tak fordi du tog dig tid til at tage en snak om kvaliteten.

Må jeg citere dig og bruge dit navn og bynavn, i vores markedsføring? _____

Ja

Som tak, får du en gratis gummimåtte næste gang du bestiller hos Brocken.

Du må have en rigtig god dag.