

Liukuovitukun asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset:

Johdanto

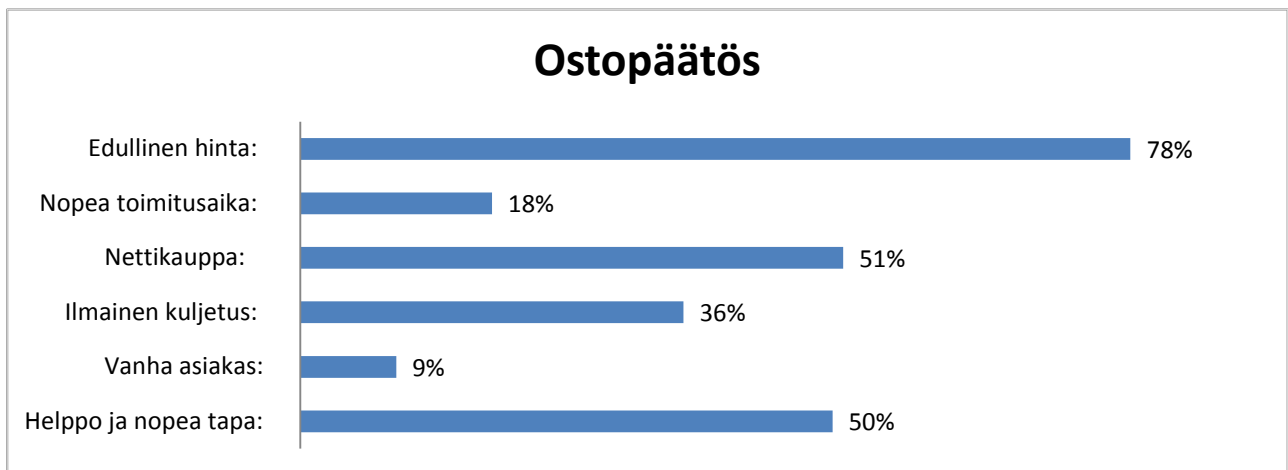
Lähdimme toteuttamaan asiakaskyselyä pelkästään tuotteen ostajien osalta, näin pystyimme varmistamaan että saamme relevanttia tietoa. Analysointiin käytin apuna Microsoftin Excel-ohjelmaa.

Kysely lähetettiin noin 300 Liukuovitukun asiakkaalle, vastausprosentti oli **40**.

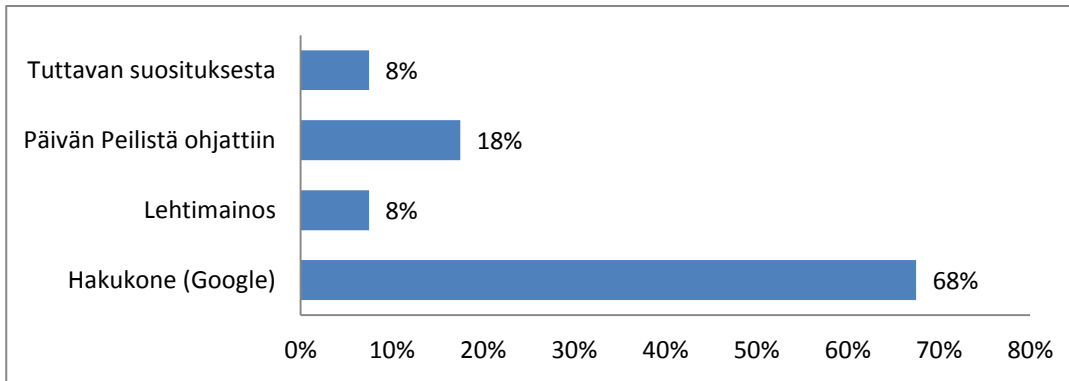
Kyselyn analyysi:

Ostopäätös?

Kysyimme asiakkailtamme mikä johti ostopäätökseen Liukuovitukku.fi verkkokaupasta? (Pystyi valita useamman vaihtoehdon)



Kuinka löysitte sivuillemme? (www.liukuovitukku.fi)



Sivujen käyttömukavuus?

Kysimme asiakkailtamme mitä mieltä he olivat sivujen käyttömukavuudesta. Vastaukset annettiin asteikoilla 1-5 (Surkea, Huono, Keskinkertainen, Hyvä ja Erinomainen). Vastaajien keskiarvoksi saimme **4,025**.

Olitteko tyytyväisiä tuotteeseen/palveluun?

Kysely toteutettiin taas asteikolla 1-5 (En lainkaan tyytyväinen, En niin tyytyväinen, Neutraali, Tyytyväinen ja Erittäin tyytyväinen). Keskiarvoksi tuloksista tuli **4,575**

Saapuiko toimitus ajallaan?

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat saaneet tuotteen sovittuun aikaan, tämä kertoo saumattomasta yhteistyöstä Kirenan (tehtaan) kanssa.

Tuntuiko sivusto luotettavalta?

Kyselyyn vastanneista **95%** piti sivustoa luotettavana.

Ostaisitko Liukuovitukusta uudestaan tuotteita?

Kysimme lopuksi asiakkailtamme olisivatko he tarpeen tullen valmiita ostamaan uudestaan tuotteita sivustoltamme. **99%** vastanneista olisi valmiita tilaamaan uudestaan.