

Tormets asiakastyytyväisyys

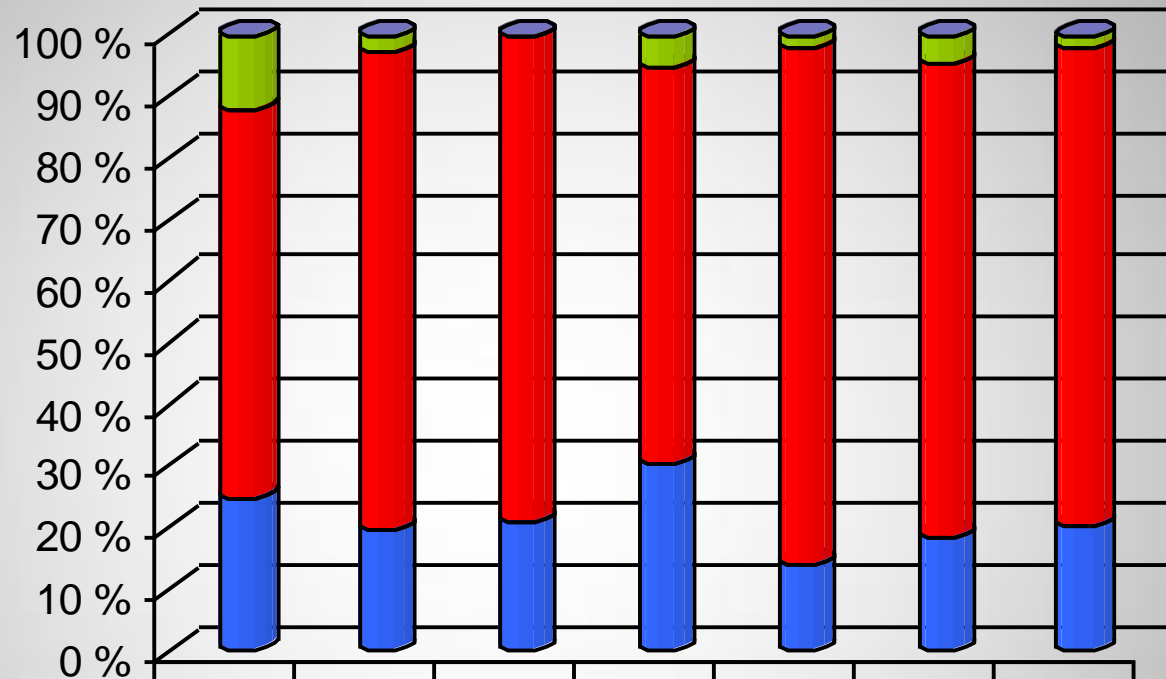
2010

Vastausprosentti

- 2004: 25%
- 2005: 48,6%
- 2006: 52,3%
- 2007: 38,3%
- 2008: 44,5%
- 2009: 44%
- 2010: 44,8%

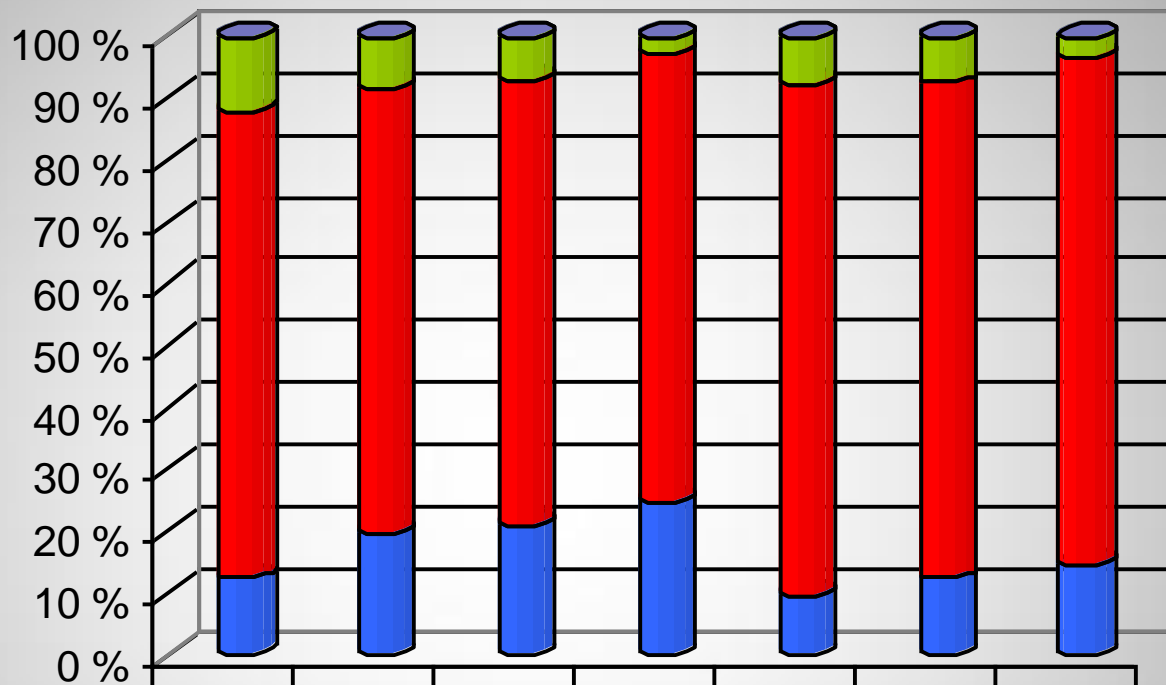
YLEISVAIKUTELMA YRITYKSESTÄ JA YHTEISTYÖSTÄ:

Tormetsin toiminta kokonaisuudessaan yhteistyön aikana



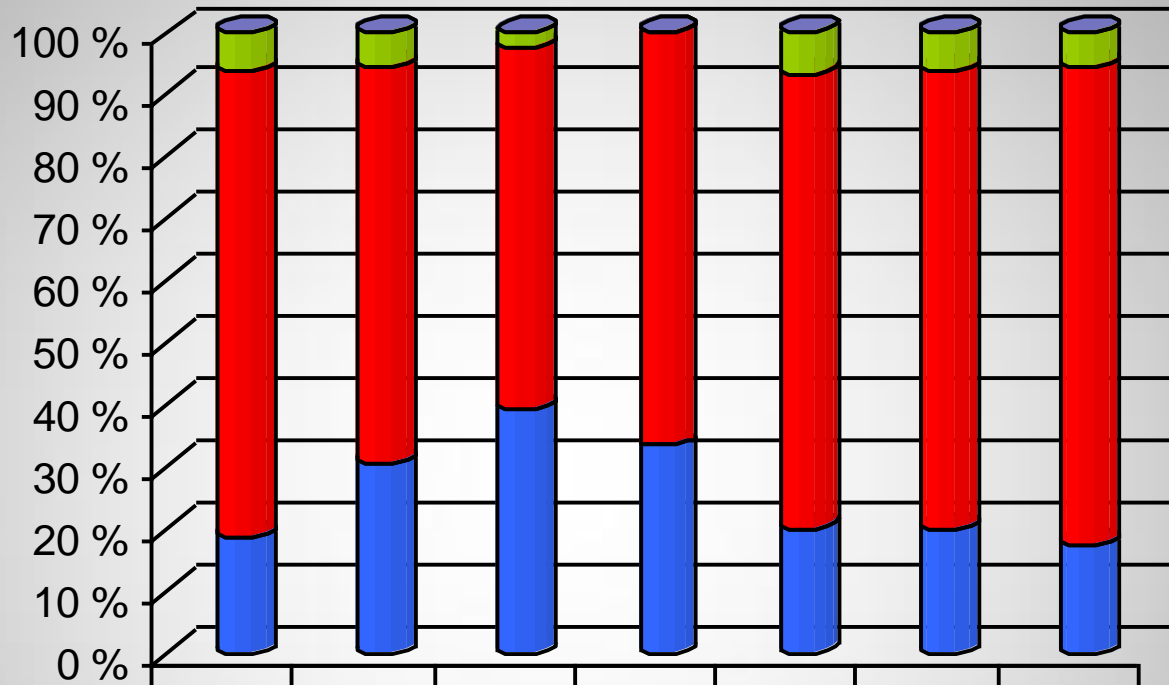
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	0	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	2	1	0	2	2	4	2
Hyvä	10	28	34	23	78	63	68
Erinomainen	4	7	9	11	13	15	18

YLEISVAIKUTELMA YRITYKSESTÄ JA YHTEISTYÖSTÄ:
Toiminta verrattuna muihin alan yrityksiin



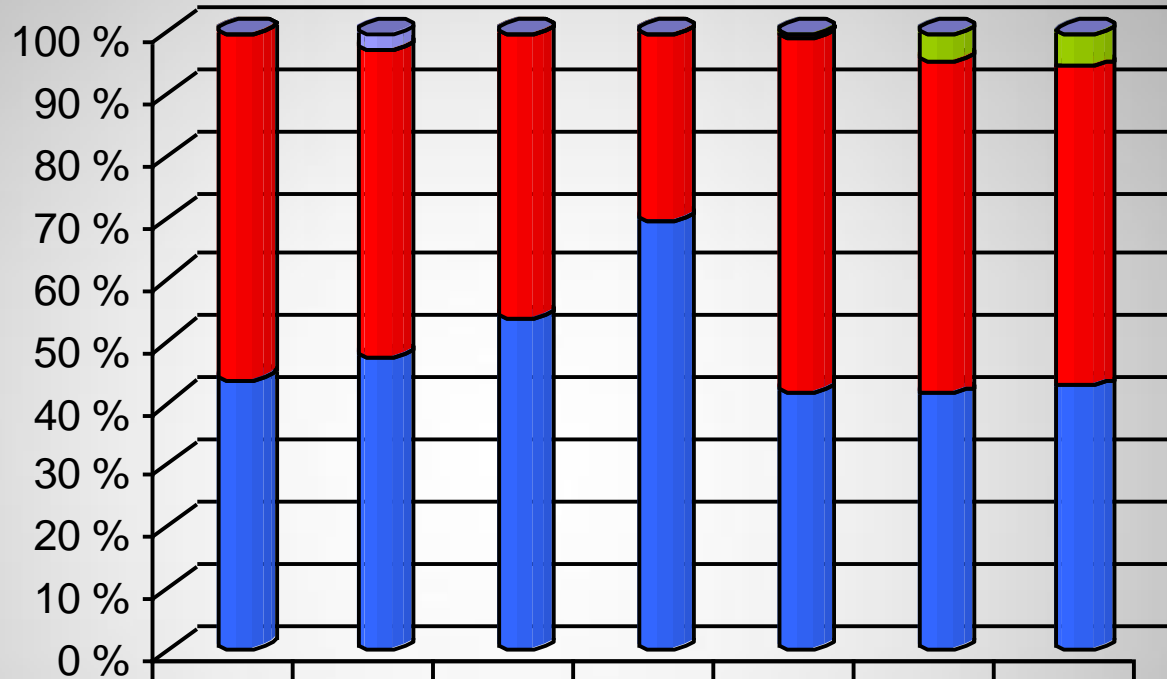
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	0	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	2	3	3	1	7	6	3
Hyvä	12	26	31	26	76	64	72
Erinomainen	2	7	9	9	9	10	13

YLEISVAIKUTELMA YRITYKSESTÄ JA YHTEISTYÖSTÄ:
Tormetsin imago



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	0	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	1	2	1	0	6	5	5
Hyvä	12	23	25	24	67	60	67
Erinomainen	3	11	17	12	18	16	15

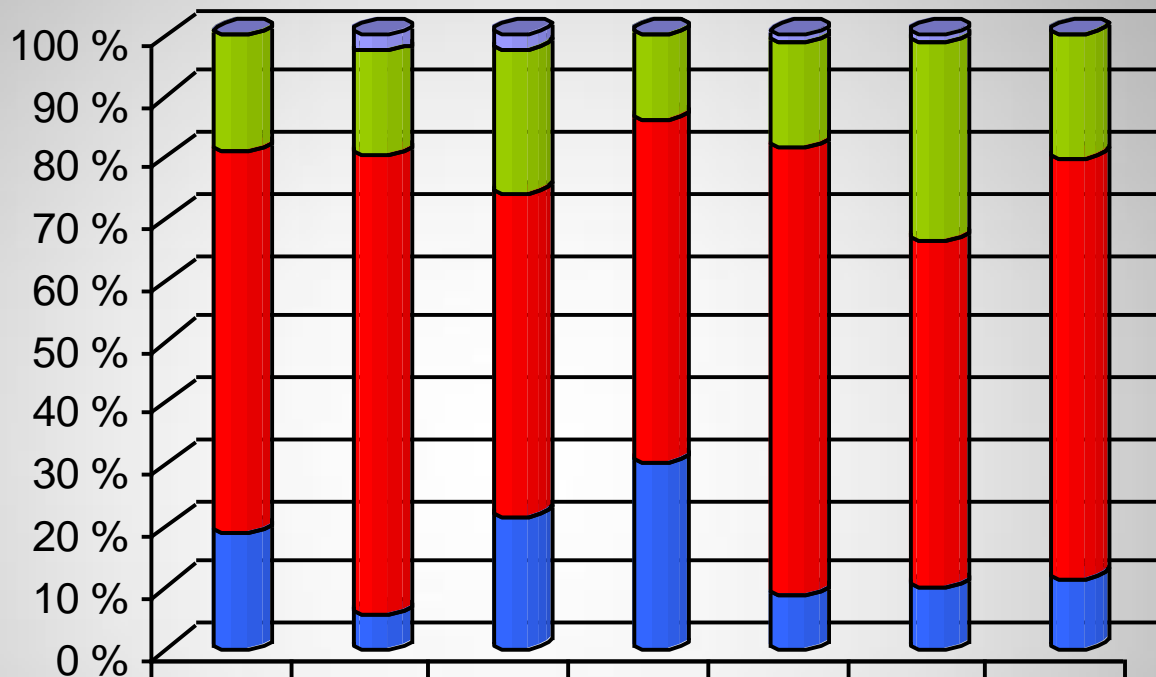
ASIAKASPALVELU:
Henkilökunnan palvelualttius



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	1	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	0	0	0	0	1	4	5
Hyvä	9	18	20	11	53	44	46
Erinomainen	7	17	23	25	39	34	38

ASIAKASPALVELU:

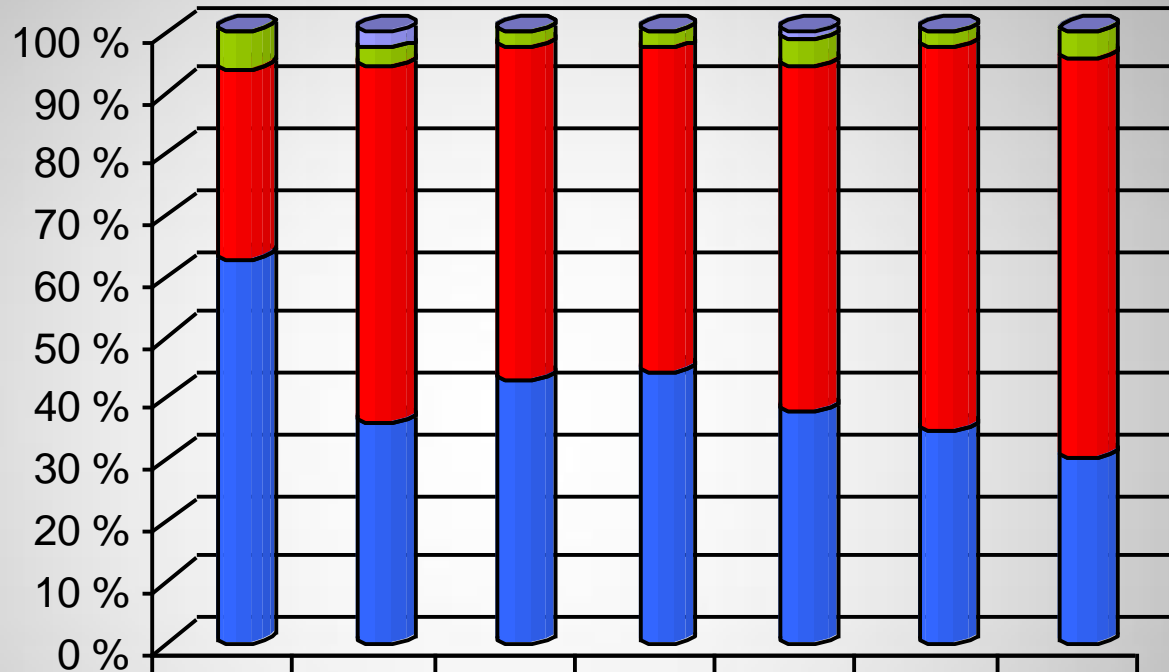
Tiedonkulku Tormetsin ja asiakkaan välillä



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	1	1	0	1	1	0
Tyydyttävä	3	6	10	5	16	26	18
Hyvä	10	27	22	20	68	45	61
Erinomainen	3	2	9	11	8	8	10

ASIAKASPALVELU:

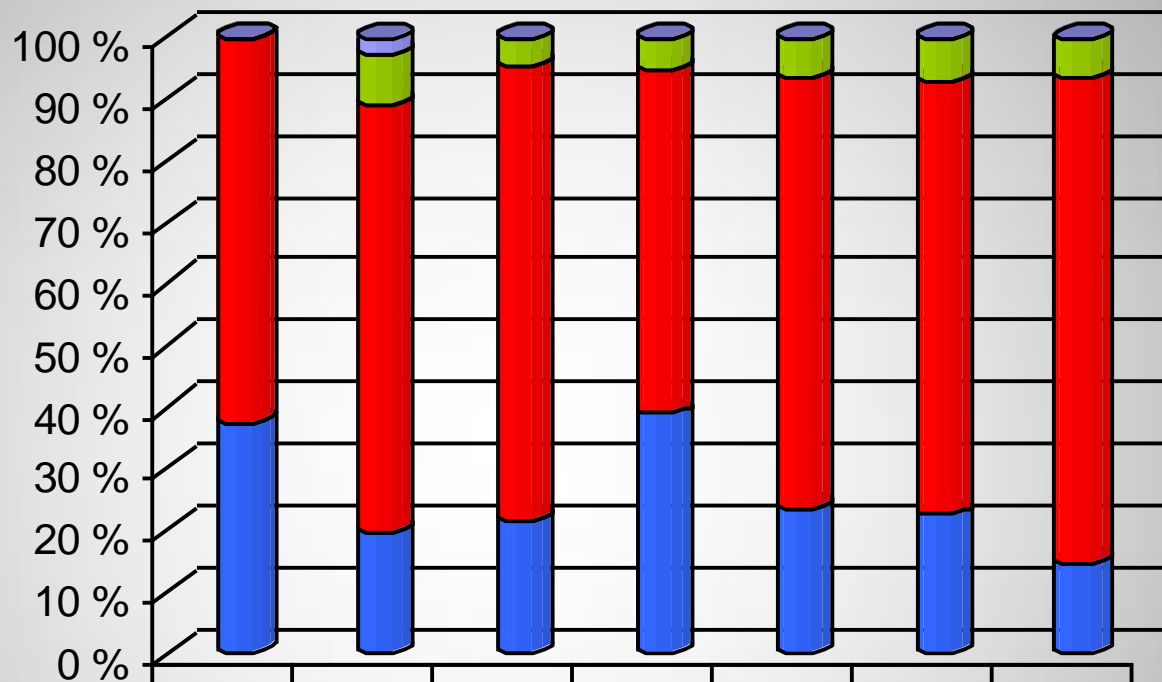
Yhteishenkilöiden tavoitettavuus Tormetsissa



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	1	0	0	1	0	0
Tyydyttävä	1	1	1	1	4	2	4
Hyvä	5	21	23	19	53	51	58
Erinomainen	10	13	18	16	35	28	27

ASIAKASPALVELU:

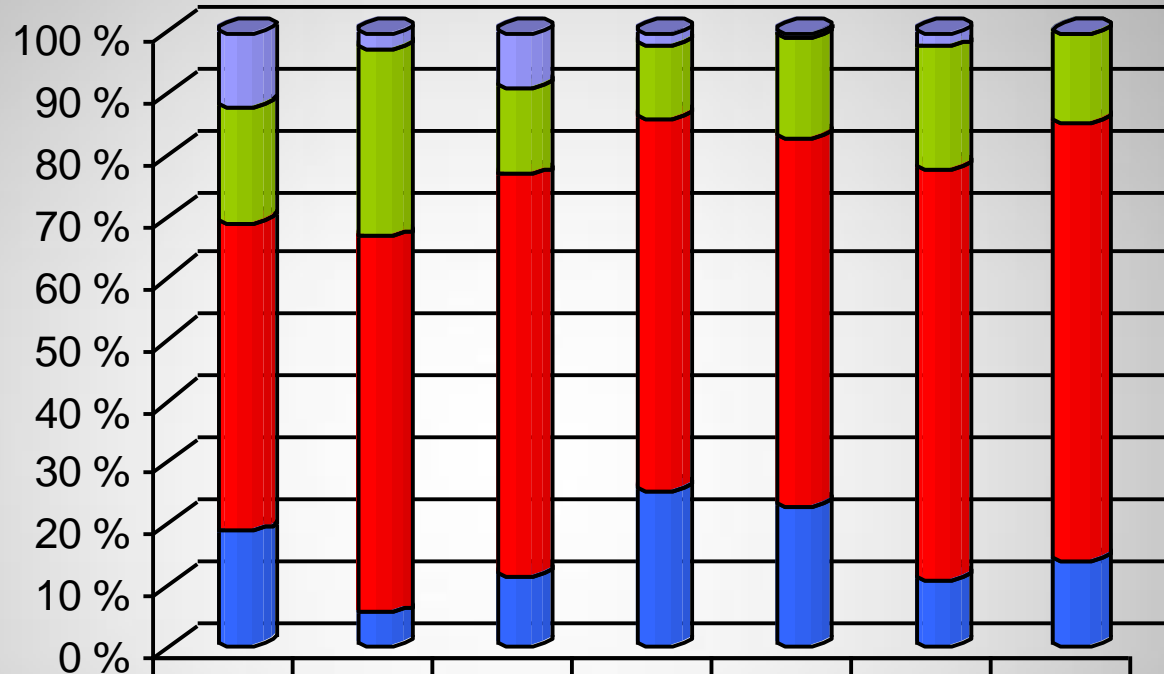
Tuotteiden ja palveluiden ostamisen helppous Tormetsilta



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	1	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	0	3	2	2	6	5	6
Hyvä	10	25	31	20	65	50	70
Erinomainen	6	7	9	14	22	16	13

TILAUSTOIMITUS:

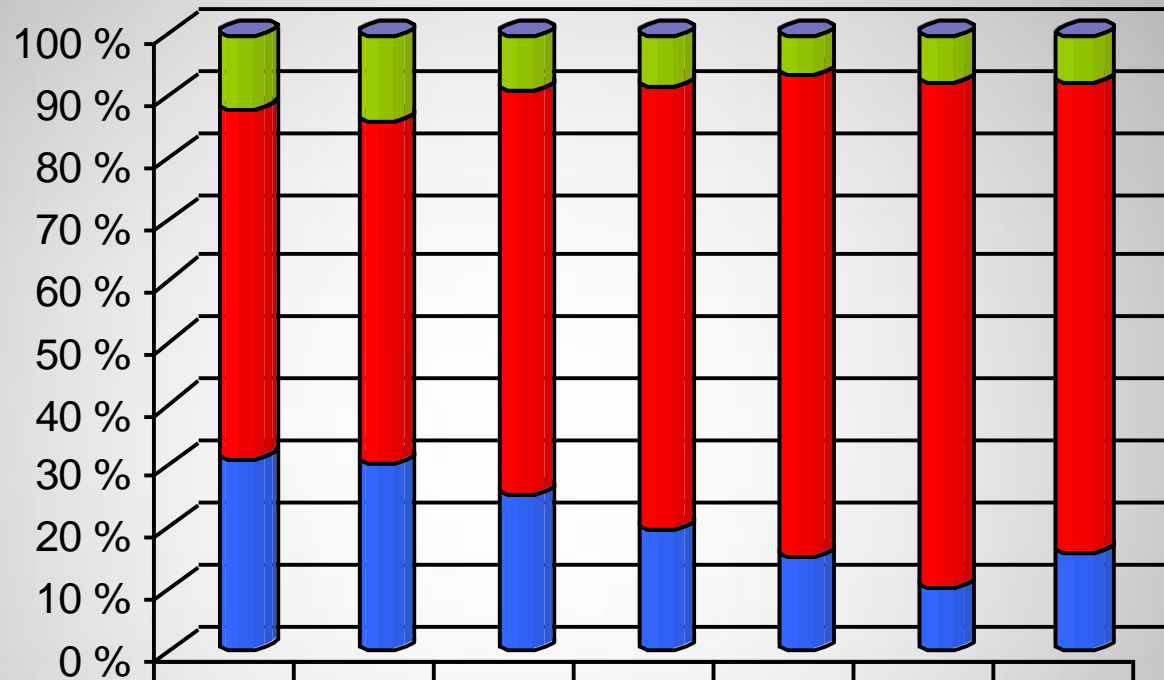
Tuotteiden ja palveluiden toimittaminen ajallaan



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	2	1	4	1	1	2	0
Tyydyttävä	3	11	6	5	15	16	13
Hyvä	8	22	28	26	55	54	62
Erinomainen	3	2	5	11	21	9	12

TILAUSTOIMITUS:

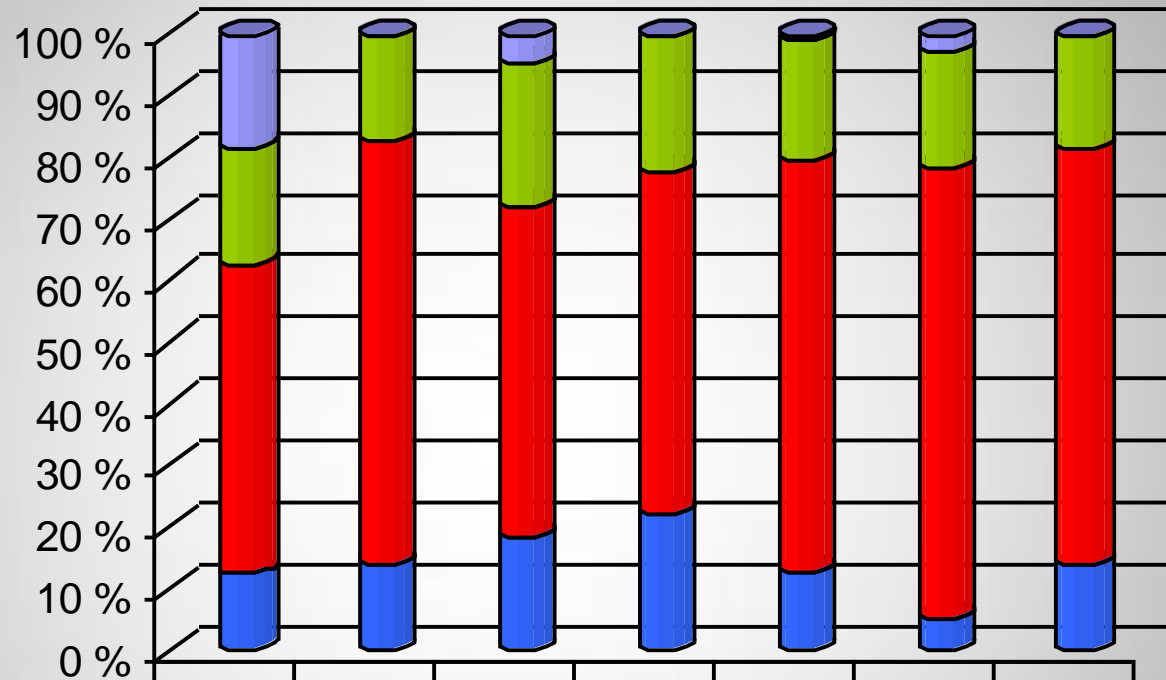
Toimitukseen liittyvien muutosten hoitaminen



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	0	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	2	5	4	3	6	6	7
Hyvä	9	20	28	26	71	65	66
Erinomainen	5	11	11	7	14	8	14

TILAUSTOIMITUS:

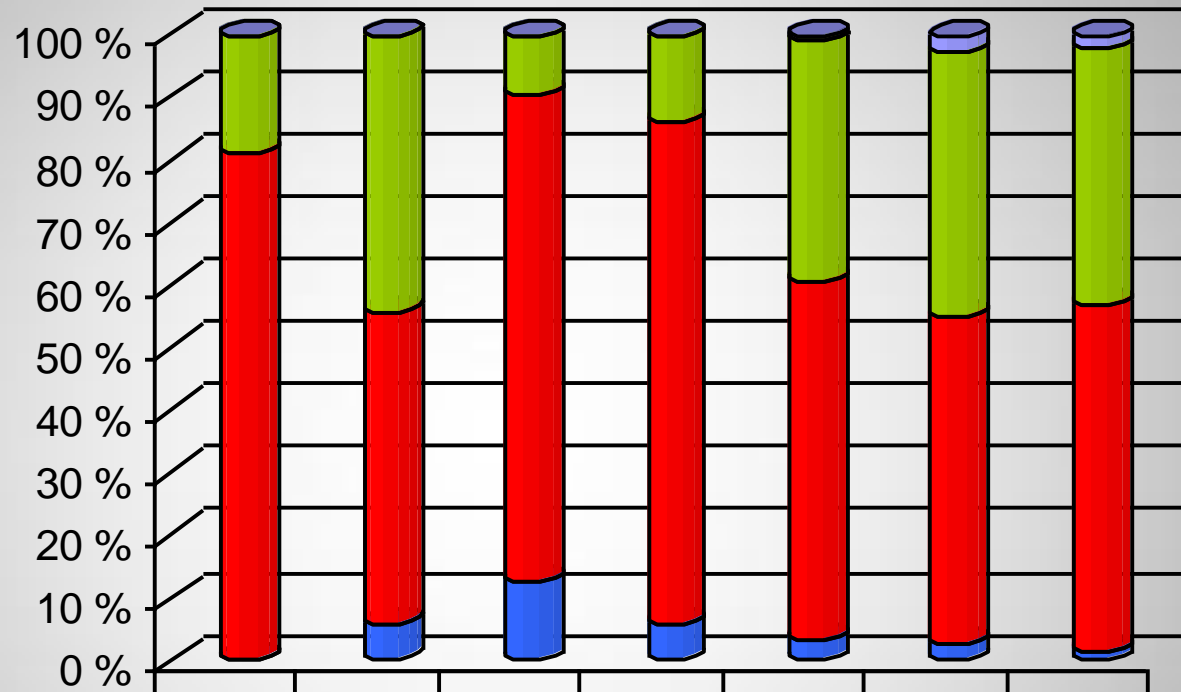
Toimitukseen liittyvän informaation saanti



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	3	0	2	0	1	2	0
Tyydyttävä	3	5	10	6	18	15	16
Hyvä	8	20	23	15	61	58	59
Erinomainen	2	4	8	6	12	4	12

TUOTTEEN JA PALVELUN LAATU:

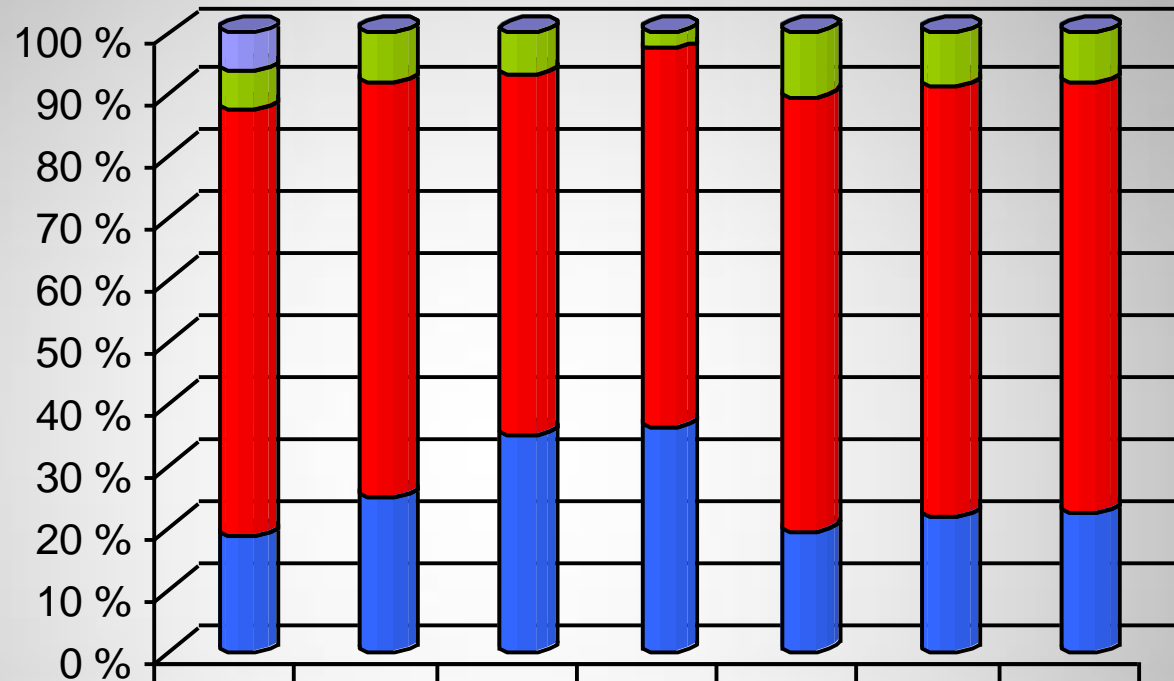
Tuotteiden ja palvelun hintalaatusuhde



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	0	0	0	1	2	2
Tyydyttävä	3	16	3	5	35	34	36
Hyvä	13	18	25	29	52	42	49
Erinomainen	0	2	4	2	3	2	1

TUOTTEEN JA PALVELUN LAATU:

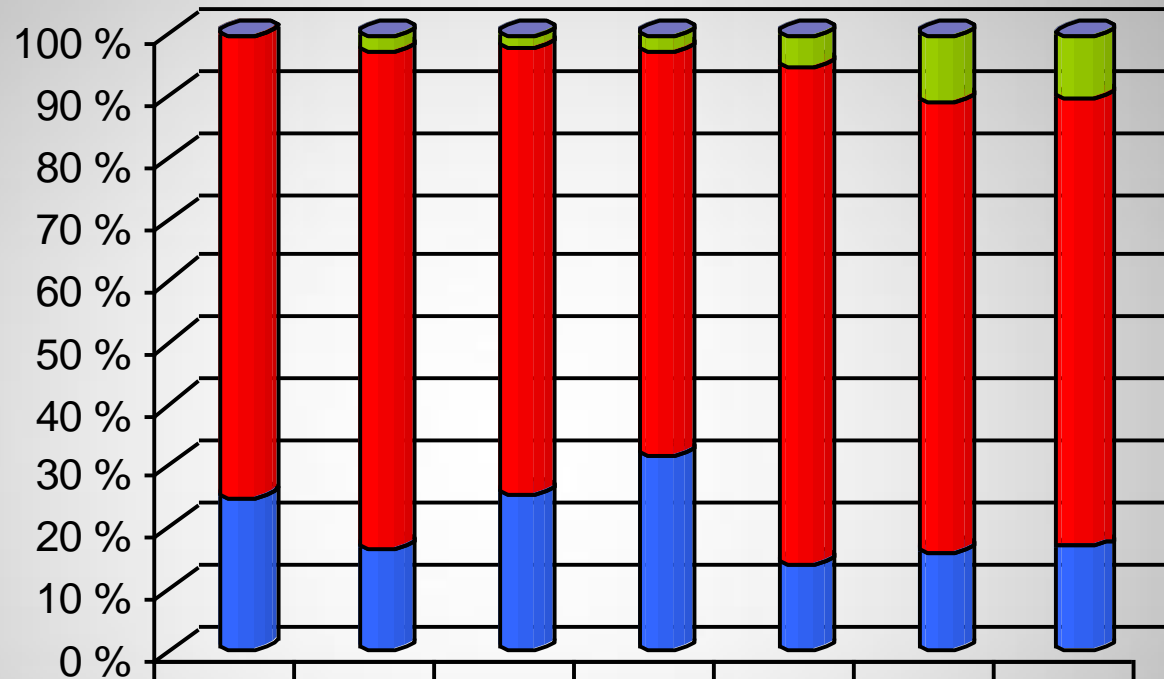
Tyytyväisyyttenne Tormetsin palveluun/tuotteeseen



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	1	0	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	1	3	3	1	10	7	7
Hyvä	11	24	25	22	66	57	62
Erinomainen	3	9	15	13	18	18	20

TUOTTEEN JA PALVELUN LAATU:

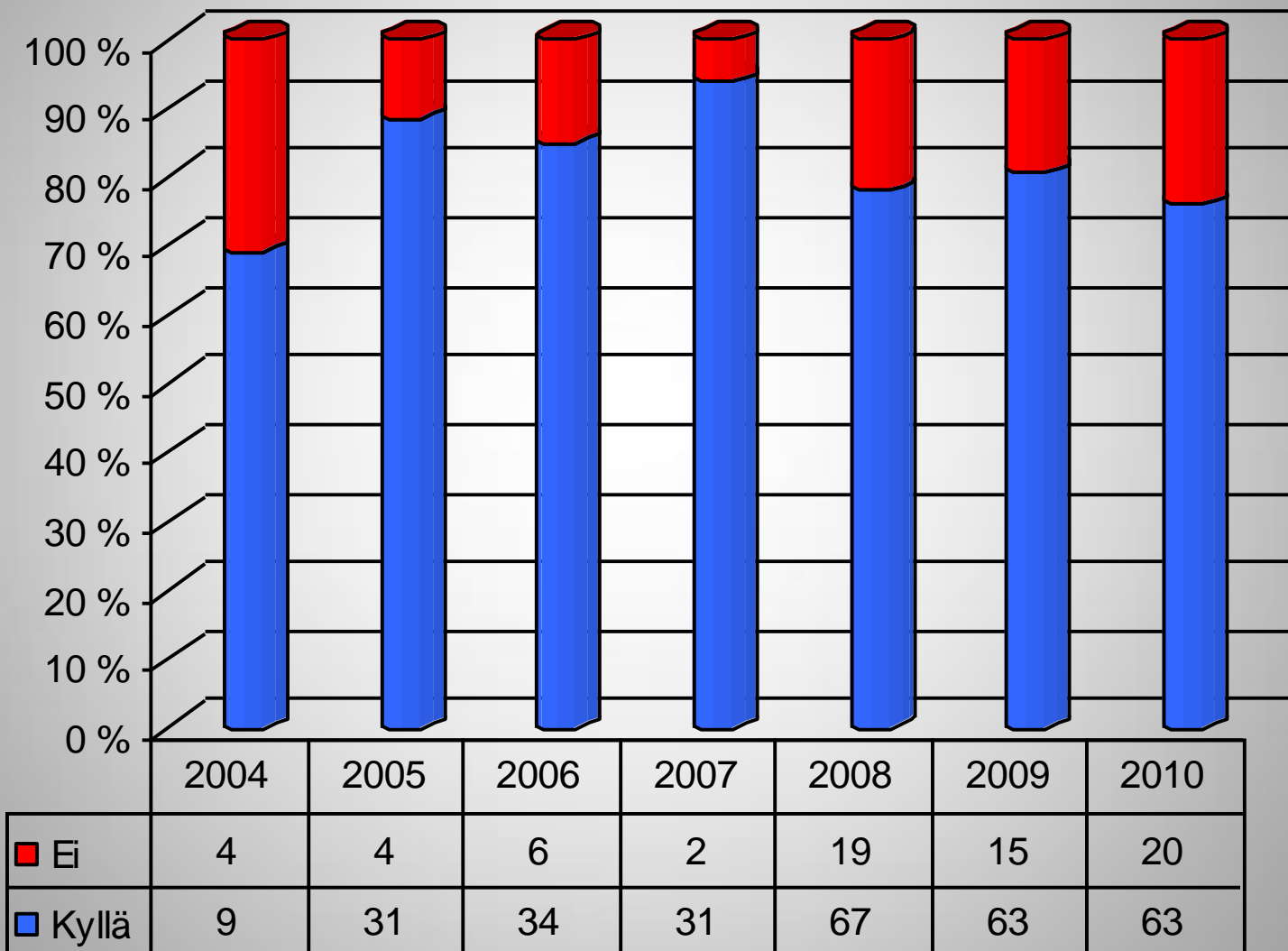
Tilauksen ja palvelun/tuotteen lopullinen vastaavuus



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heikko	0	0	0	0	0	0	0
Tyydyttävä	0	1	1	1	5	9	9
Hyvä	12	29	31	23	75	59	65
Erinomainen	4	6	11	11	13	13	15

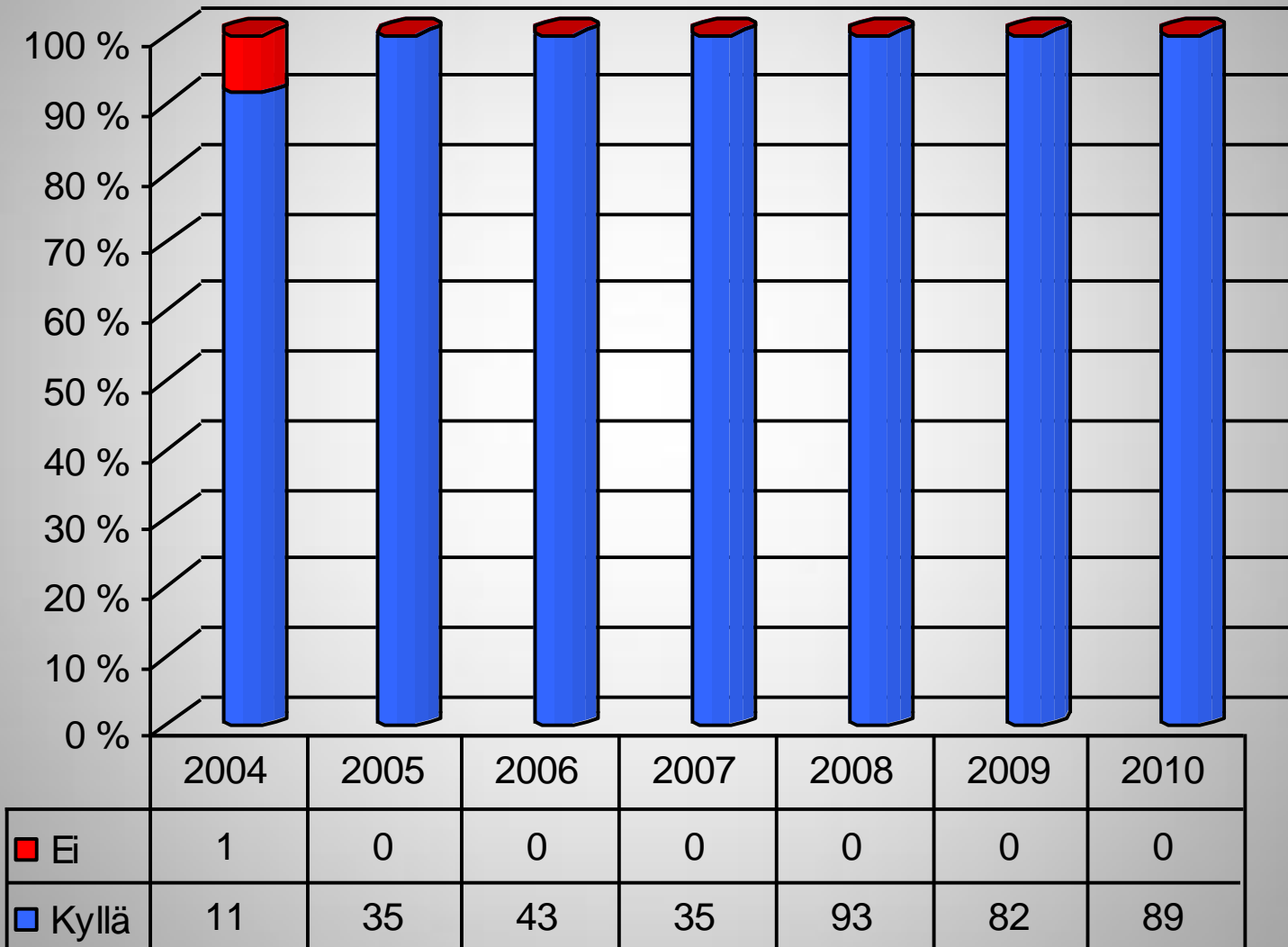
MUUT:

Tormets on alansa edelläkävijä



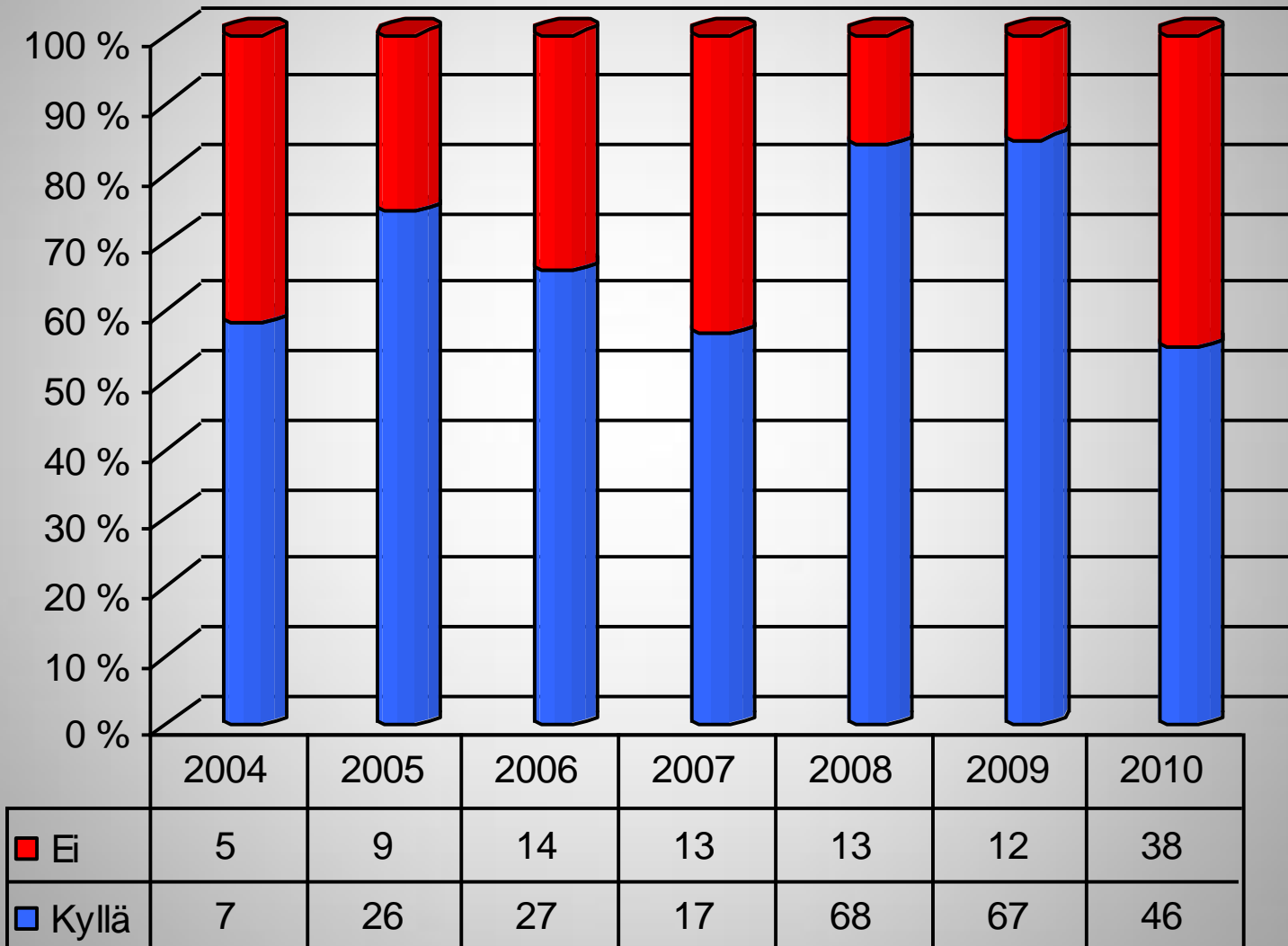
MUUT:

Tuletteko jatkossakin käyttämään Tormetsin palveluja



MUUT:

Tuleeko huoltopalveluiden tarpeen lisääntymään jatkossa



MUUT:
Suosittelisitteko Tormetsia muille

