



## ZÁKAZNÍCI

Návratnost dotazníků (anonymní odpovědi prostřednictvím dotazníků na internetu) byla nízká. Otázky vyplnilo pouhých 45 zákazníků z oslovených 89.

Návratnost tedy byla 50,6%.

Je to cca o 10% méně než očekávaná návratnost.

### ANALÝZA SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

#### Č. 1 Jste spokojen/a s rozsahem služeb firmy?

- 91% je spokojeno
- 7% je spíše spokojeno
- 2% jsou nespokojena

#### Č. 2 Jste spokojen/a s kvalitou služeb firmy?

- 89% je spokojeno
- 9% je spíše spokojeno
- 2% jsou nespokojena

#### Č. 3 Co je pro Vás při výběru dopravní firmy nejdůležitější?

- pro 51% zákazníků je nejdůležitější cena
- 7% vidí jako nejdůležitější přepravní dobu
- 42% považuje za nejdůležitější spolehlivost

#### Č. 4 Vyhovuje Vám úroveň komunikace zaměstnanců?

- 91% zákazníků komunikace vyhovuje
- 7% spíše vyhovuje
- 2% nevyhovuje



#### **Č. 5 Mají zaměstnanci firmy odpovídající profesní úroveň?**

- 89% si myslí, že ano
- 9% uvedlo spíše ano
- 2% uvedla ne

#### **Č. 6 Jste spokojen/a s rychlostí zpracování nabídky?**

- 89% je spokojeno
- 9% je spíše spokojen
- 2% jsou nespokojena

#### **Č. 7 Jedná firma se svými zákazníky eticky?**

- 98% odpovědělo ano
- 2% odpověděla ne

#### **Č. 8 Jste spokojen/a s tím, jak jsou řešeny problémy?**

- 89% je spokojeno
- 9% je spíše spokojeno
- 2% jsou nespokojena

#### **Č. 9 Považujete externí komunikaci firmy za vhodnou?**

- 71% odpovědělo ano
- 23% uvedlo spíše ano
- 4% si myslí, že spíše ne
- 2% nepovažují externí komunikaci za vhodnou

#### **Č. 10 Považujete externí komunikaci firmy za dostačující?**

- 73% uvedlo ano
- 25% odpovědělo spíše ano
- 2% si myslí, že ne

Z výše uvedených otázek označili zákazníci za nejdůležitější následující body:

- kvalita služeb firmy,
- úroveň komunikace zaměstnanců,
- rychlost zpracování nabídky,
- řešení případných problémů.

## ANALÝZA TÝKAJÍCÍ SE PROJEKTU LOGISTIKA

### Č. 1 Zaujala Vás informace o nové službě GTL?

- 82% odpovědělo ano
- 2% uvedla, že spíše ano
- 16% zákazníků tato informace nezaujala

### Č. 2 Myslíte si, že tuto službu v budoucnu využijete?

- 20% si myslí, že ano
- 27% si myslí, že spíše ano
- 51% zákazníků tuto službu spíše nevyužije
- 2% uvedla, že tuto službu nevyužije

### Č. 3 Doporučil/a byste tuto službu Vaším partnerům?

- 62% by službu doporučilo
- 22% by službu spíše doporučilo
- 11% by službu spíše nedoporučilo
- 5% by službu nedoporučilo

### Č. 4 Považujete lokalitu nového skladu GTL za vhodnou?

- 56% uvedlo ano
- 29% uvedlo spíše ano
- 13% odpovědělo, že spíše no
- 2% odpověděla, že ne

### Č. 5 Potřebujete při své činnosti skladovat zboží?

- 73% odpovědělo ano
- 2% uvedla spíše ano
- 25% odpovědělo ne

Otázky 6-8 vyplnili pouze ti zákazníci, kteří potřebují při své činnosti skladovat zboží.

#### **Č. 6 Typ Vašeho současného skladu?**

- 78% uvedlo vlastní sklad
- 18% uvedlo pronajatý sklad
- 4% využívají kompletní outsourcingové řešení

#### **Č. 7 Vyhovuje Vám současná skladová kapacita?**

- 82% je se skladovou kapacitou spokojeno
- 13% je se skladovou kapacitou spíše spokojeno
- 2% jsou spíše nespokojena
- 2% jsou nespokojena

#### **Č. 8 Vyhovuje Vám umístění Vašeho skladu?**

- 89% zákazníků umístění skladu
- 9% zákazníků umístění skladu spíše vyhovuje
- 2% zákazníků umístění nevyhovuje

#### **Č. 9 Řešíte vnitrostátní přepravy vlastními vozidly?**

- 20% uvedlo ano
- 16% uvedlo částečně
- 64% uvedlo ne

#### **Č. 10 Máte v současnosti dostatečnou kapacitu vozidel (až už smluvních nebo vlastních)?**

- 73% uvedlo ano
- 27% uvedlo ne