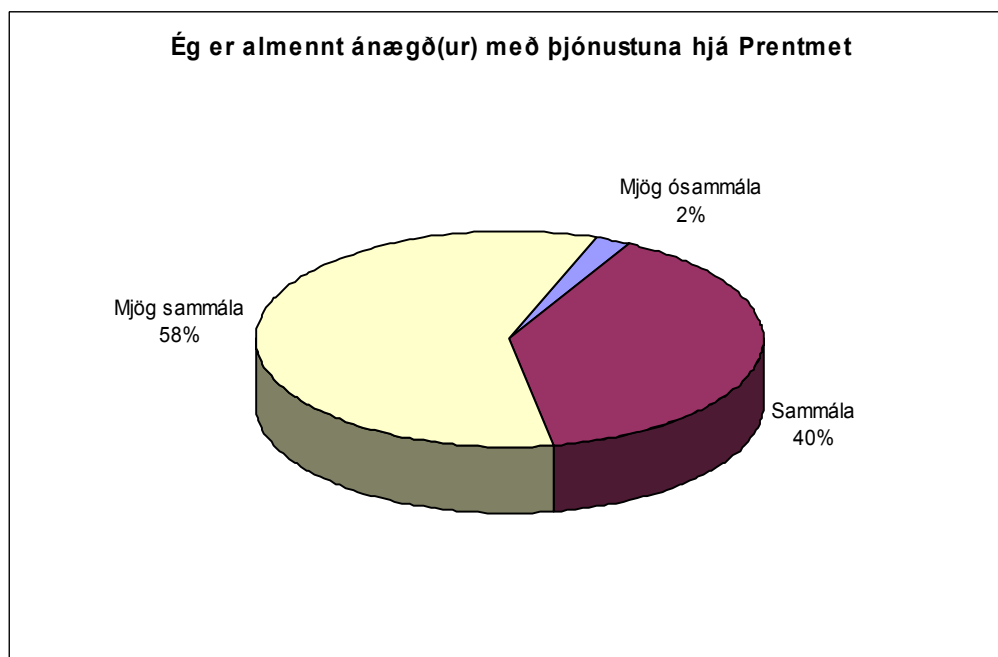


Þekkingarmiðlun er öflugt þjálfunar- og ráðgjafarfyrtæki sem sérhæfir sig í því að miðla þekkingu og styrkja þannig einstaklinga og vinnustaði. Það er gert með námskeiðum, þjálfun, ráðgjöf, könnunum, einkaþjálfun, fyrirlestrum og ráðstefnum. Þekkingarmiðlun hefur komið að bæði stórum og smáum verkefnum hjá flestum stærstu fyrirtækjum landsins.

Niðurstöður þjónustukönnunnar hjá Prentmet var framkvæmd þannig að margir af kröfuhörðustu og stærstu viðskiptavinum Prentmets voru valdir af solumönnum Prentmets til að svara spurningalista um veitta þjónustu. Reynt var að velja sérstaklega þá sem reynslu höfðu af þjónustunni og gætu metið hana hlutlægt.

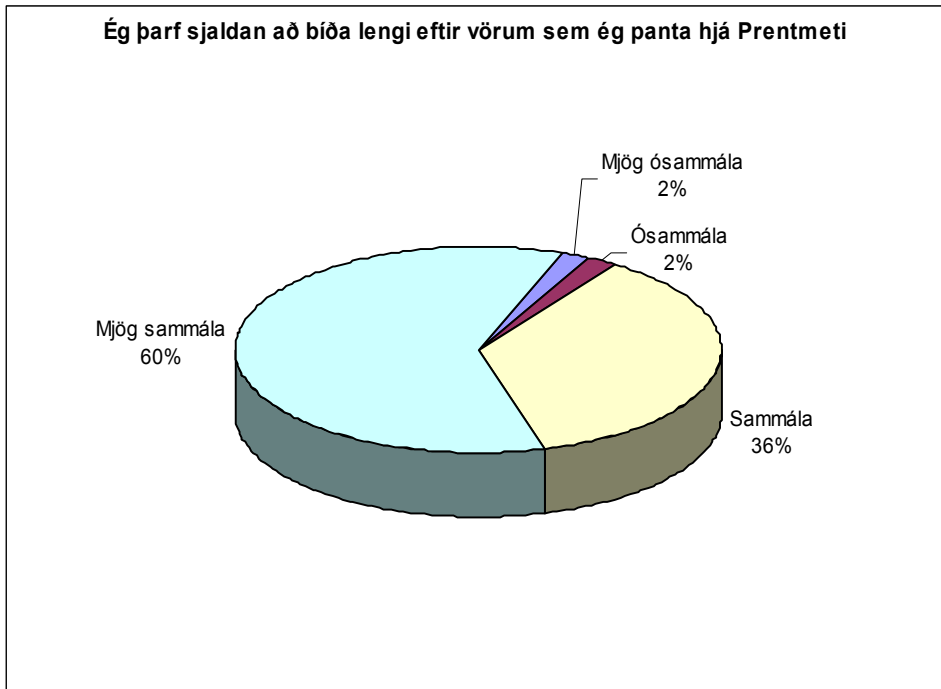
Hannaður var spurningalisti sem tók til allra þeirra þjónustubátta sem Prentmet leggur áherslu á.

Niðurstöður þjónustukönnunarinnar (sjá töflur hér neðan) gefa til kynna að árangur Prentmets er góður:



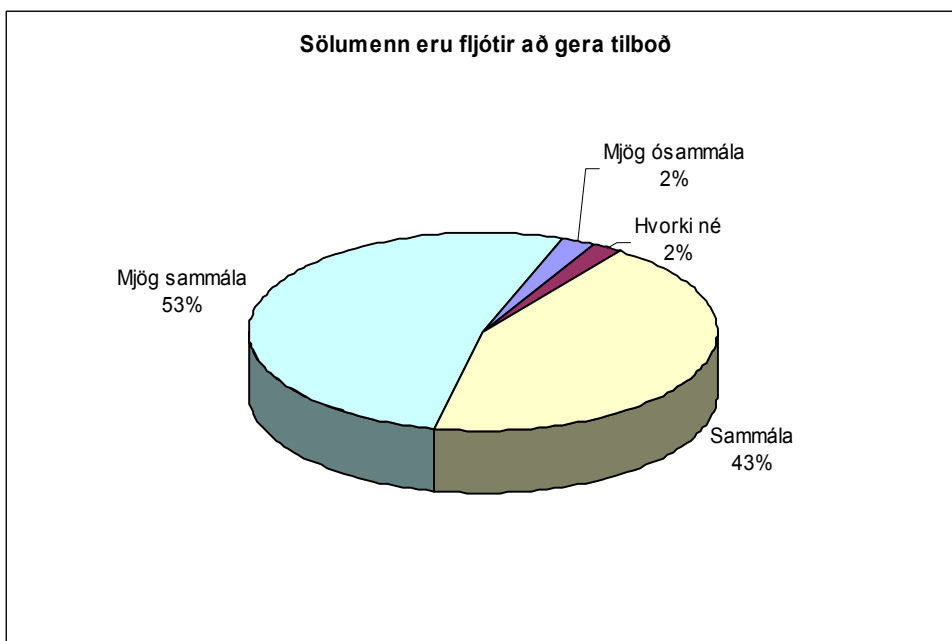
Tafla 1: Almenn ánægja með þjónustuna hjá Prentmet.

Almenn ánægja viðskiptavina Prentmets er mikil. Alls er 98% svarenda ánægður með þjónustuna, þar af er 58% mjög ánægður.



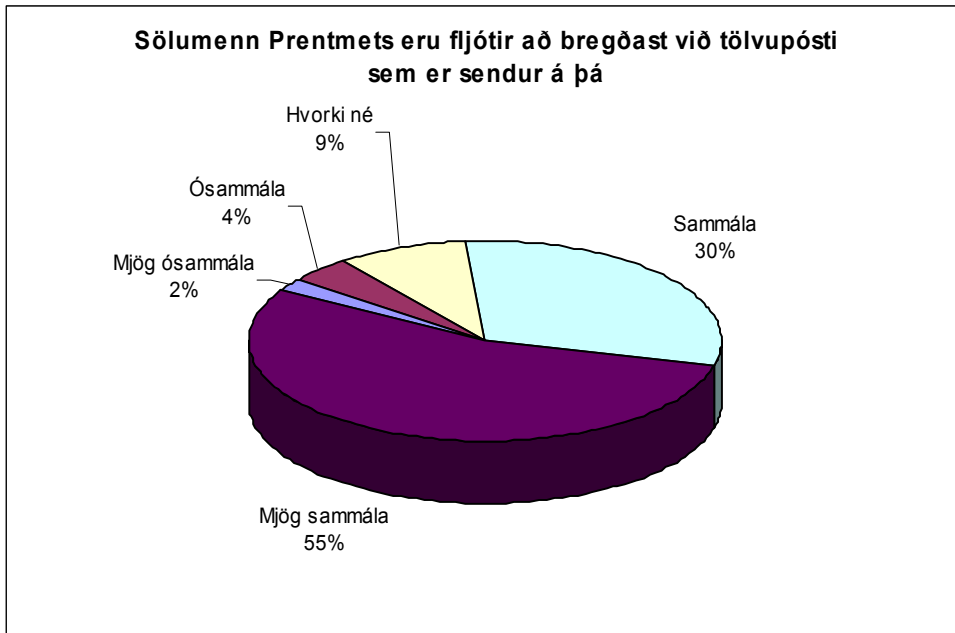
Tafla 2: Ég þarf sjaldan að bíða lengi eftir vörum sem ég panta hjá Prentmeti.

Þegar kemur að afhendingartíma vara sem pantaðar eru hjá Prentmeti segja 96% svarenda að þeir séu sammála því að sjaldan þurfi að bíða lengi eftir vörum sem pantaðar eru.



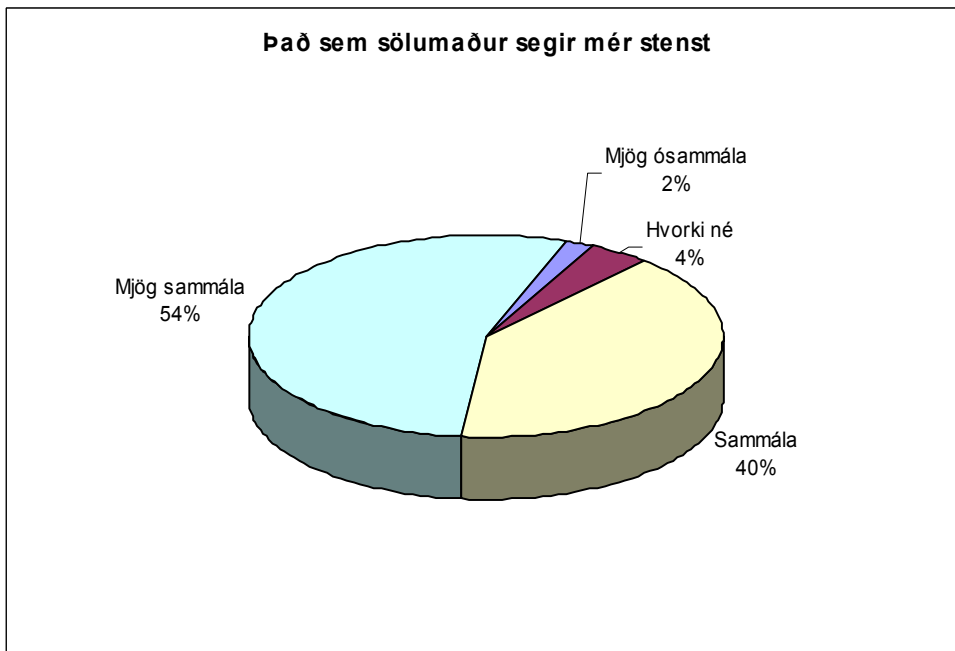
Tafla 3: Hversu fljótir sölumenn eru að gera tilboð.

Viðskiptavinir Prentmets eru sammála um að sölumenn séu fljótir að bregðast við og gera tilboð. Alls eru 96% ánægður með hraðann.



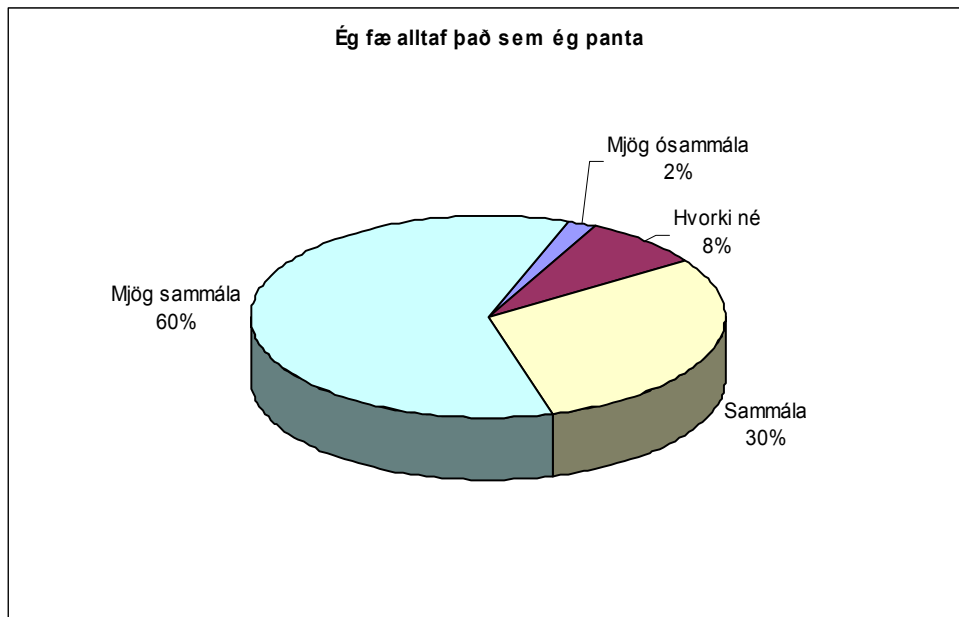
Tafla 4: Sölumenn Prentmets eru fljótir að bregðast við tölvupósti sem er sendur á þá.

Um 85% viðskiptavinir Prentmets eru sammála um að sölumenn séu fljótir að bregðast við tölvupósti sem er sendur á þá.



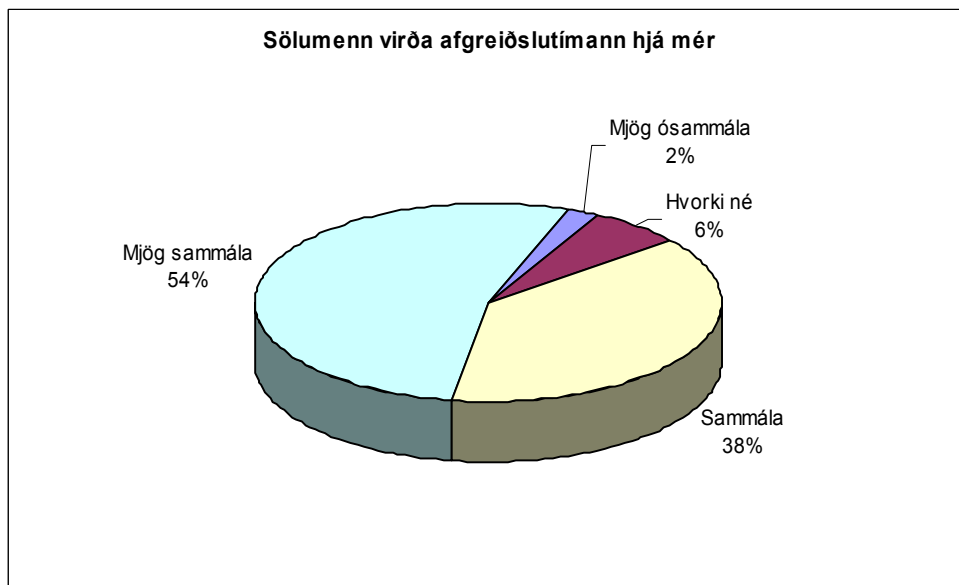
Tafla 5. Það sem sölumaður segir mér stenst.

Um 94% viðskiptavina Prentmets eru sammála um að það sem sölumenn segja stenst.



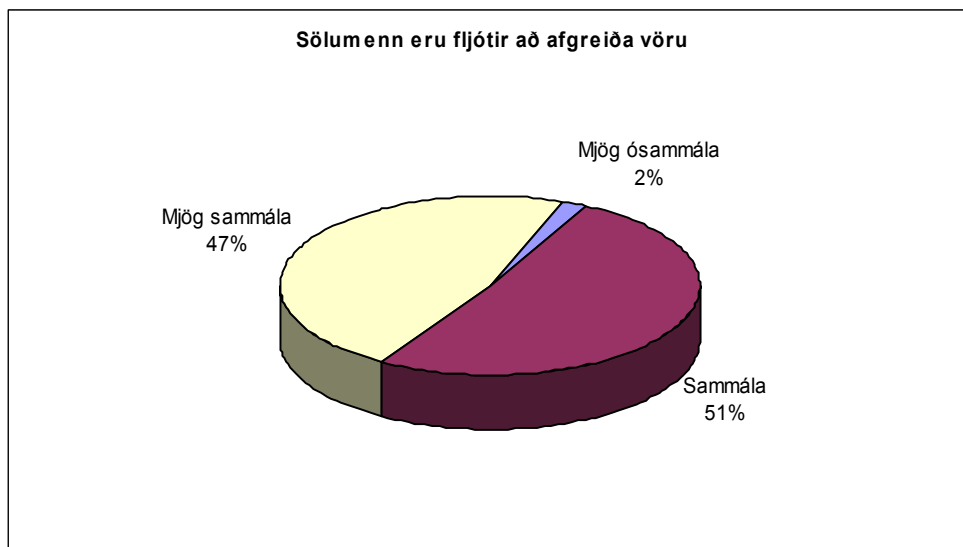
Tafla 6. Ég fæ alltaf það sem ég panta.

Um 90% viðskiptavina Prentmets eru sammála um að þeir fái alltaf það sem þeir panta.



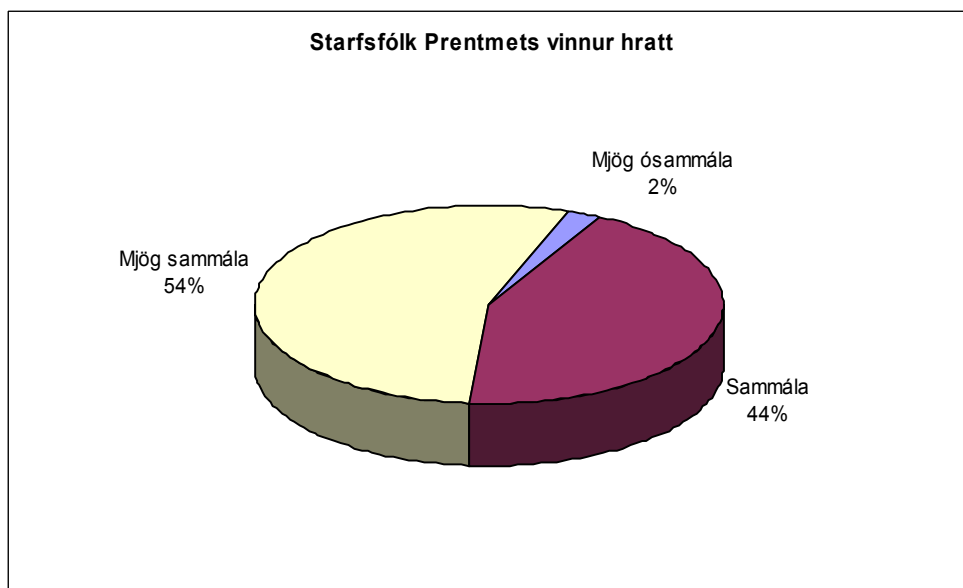
Tafla 7. Sölumenn virða afgreiðslutímann hjá mér.

Þegar kemur að afgreiðslutíma viðskiptavina Prentmets eru 92% svarenda sammála um að hann sé virtur.



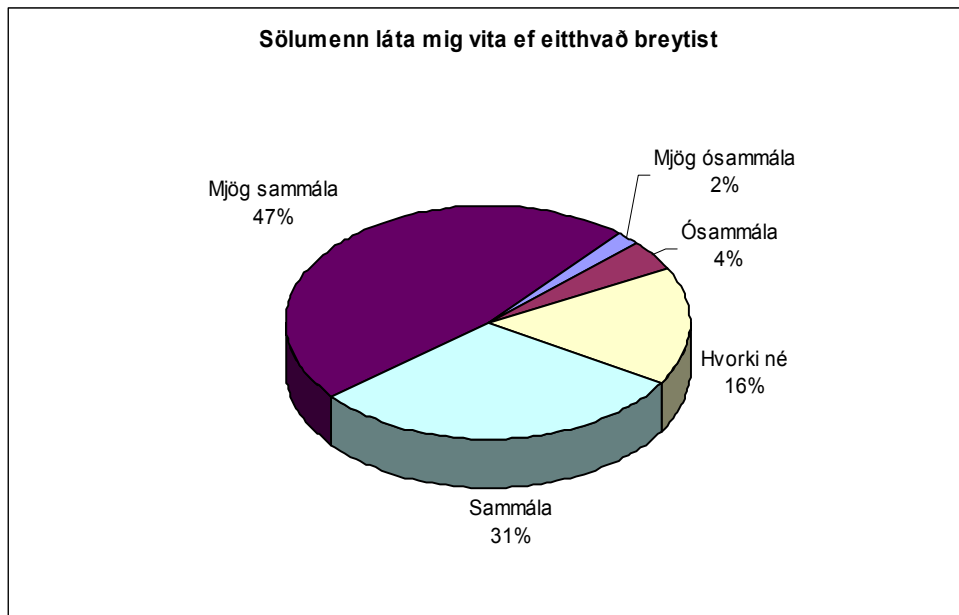
Tafla 8. Sölumenn eru fljótir að afgreiða vöru.

Viðskiptavinir Prentmets eru sammála um að sölumenn séu fljótir að afgreiða vörur. Alls eru 98% ánægðir með hraðann.



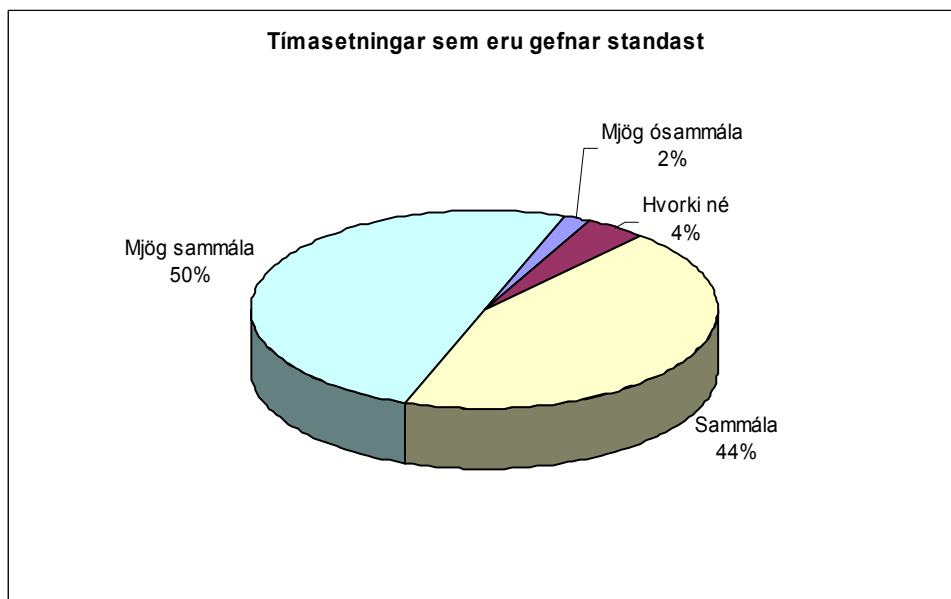
Tafla 9. Starfsfólk Prentmets vinnur hratt.

Viðskiptavinir Prentmets eru sammála um að starfsfólk vinni hratt. Alls eru 98% viðskiptavina ánægðir með hraðann.



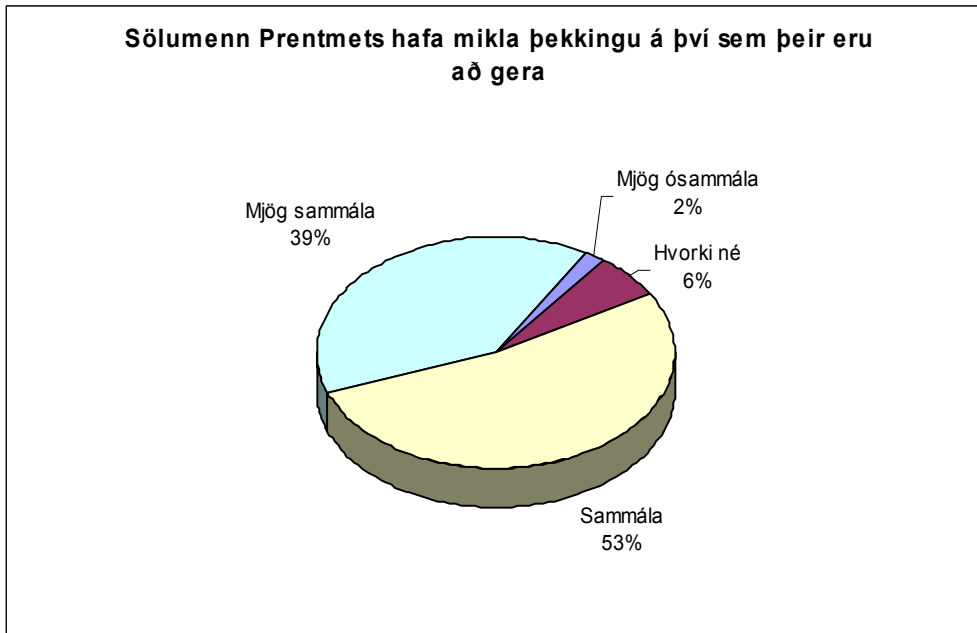
Tafla 10. Sölumenn láta mig vita ef eitthvað breytist.

Um 78% viðskiptavina Prentmets eru ánægðir með það hvernig Prentmet stendur sig í að láta vita ef eitthvað breytist. Um 16% tóku ekki afstöðu.



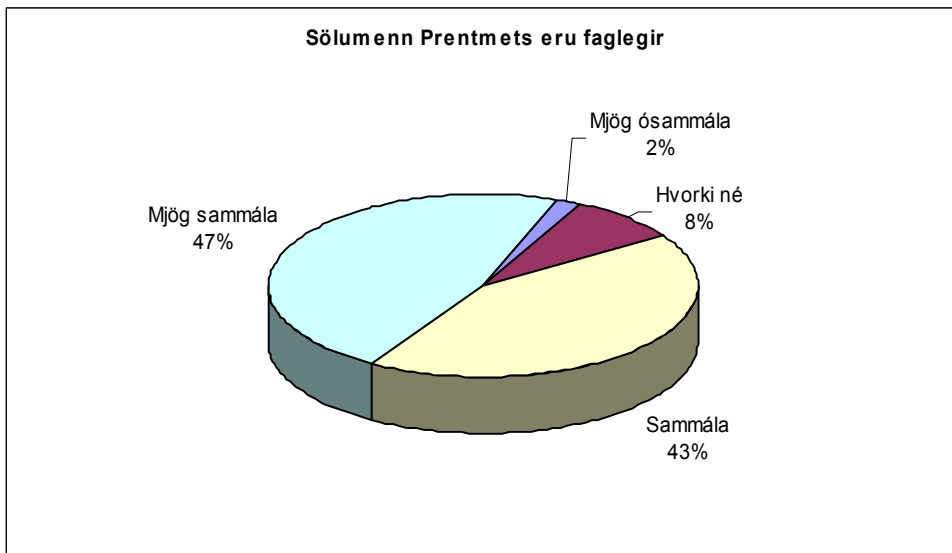
Tafla 11. Tímasetningar sem eru gefnar standast.

Þegar kemur að tímasetningum telja 94% viðskiptavina Prentmet standa sig vel, þar af 50% mjög vel.



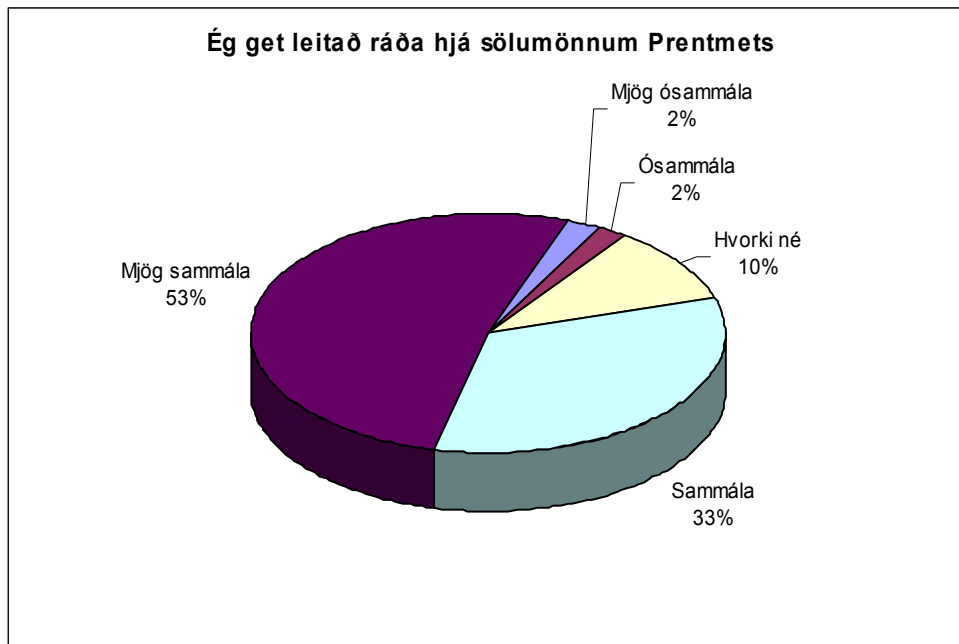
Tafla 12. Sölumenn Prentmets hafa mikla þekkingu á því sem þeir eru að gera.

Viðskiptavinir Prentmets eru sammála um að þekking sölumanna Prentmets sé mjög góð, þar af eru 53% sammála því og 39% mjög sammála.



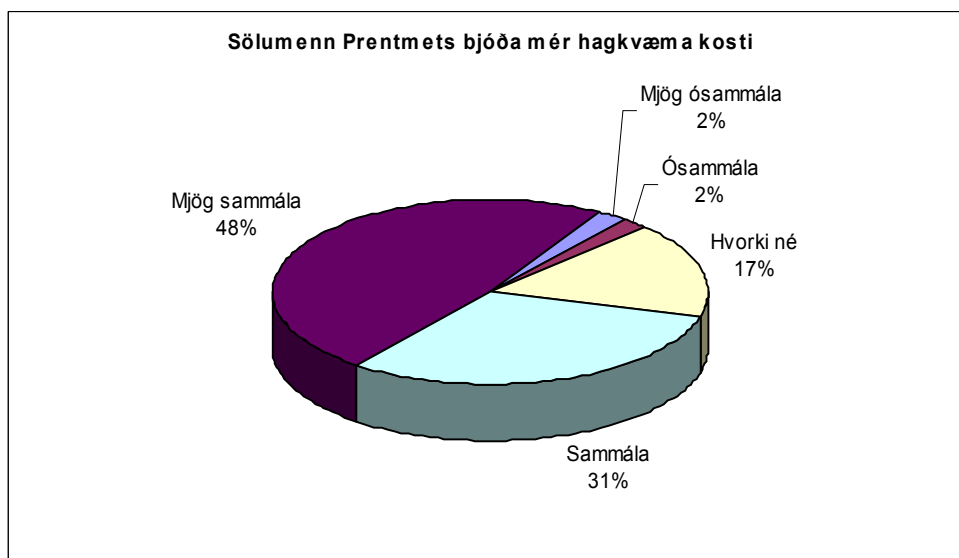
Tafla 13. Sölumenn Prentmets eru faglegir.

Um 90% viðskiptavina Prentmets telja sölumenn vinna starf sitt á faglegan hátt. Um 47% telja þá vera mjög faglega.



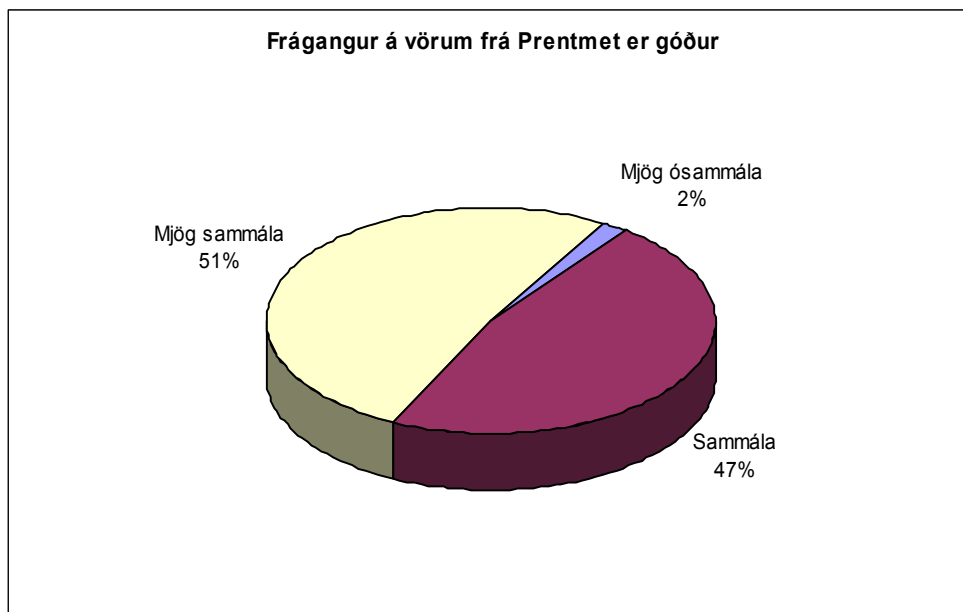
Tafla 14. Ég get leitað ráða hjá sölumönnum Prentmets.

Þegar kemur að ráðleggingum telja 86% viðskiptavina Prentmets sig geta leitað ráða hjá sölumönnum Prentmets. Um 10% tóku enga sérstaka afstöðu til þess.



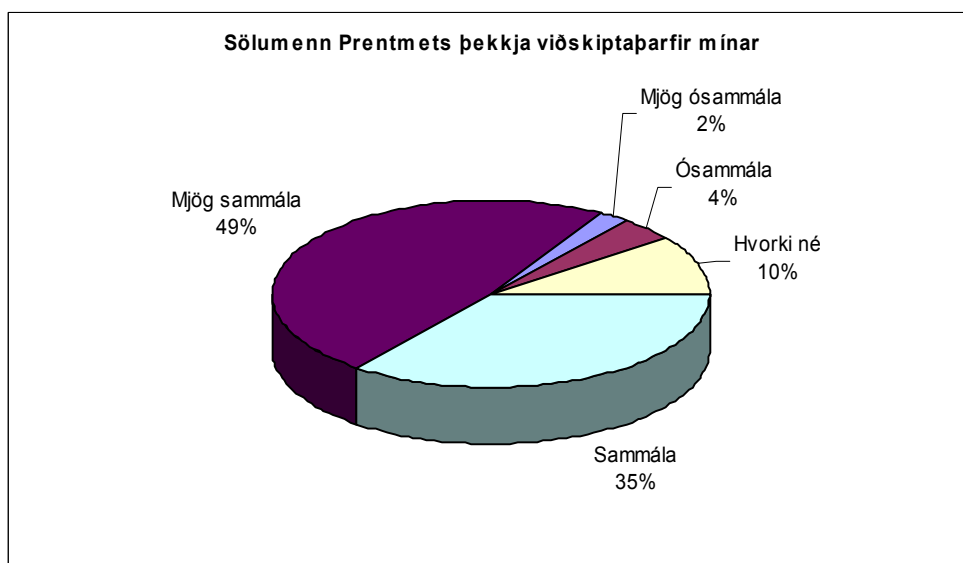
Tafla 15. Sölumenn Prentmets bjóða mér hagkvæma kosti.

Um 79% viðskiptavina Prentmets telja sölumenn bjóða hagkvæma kosti í viðskiptum.



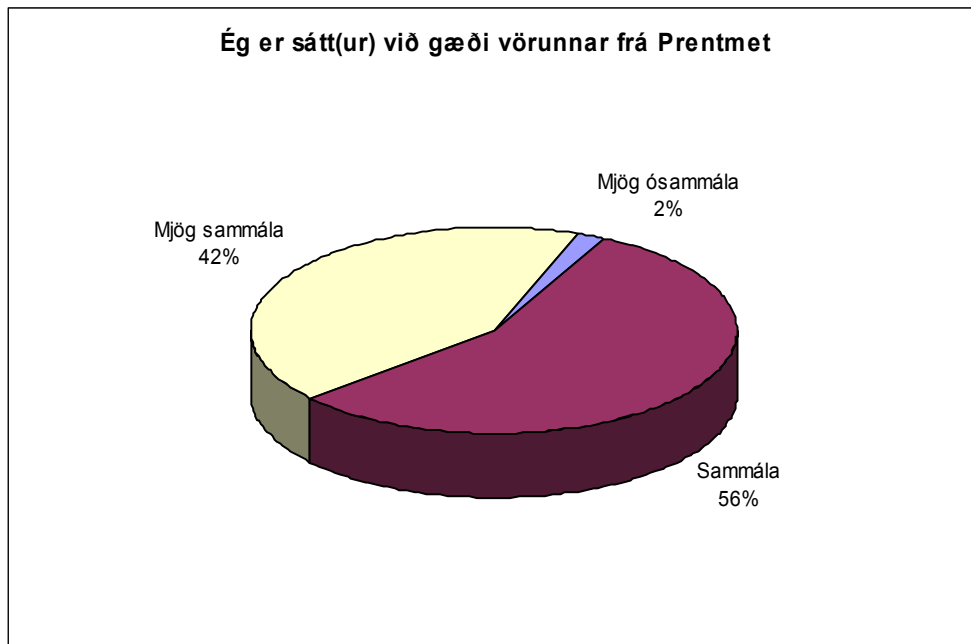
Tafla 16. Frágangur á vörum frá Prentmet er góður.

Viðskiptavinir Prentmets telja frágang vöru vera mjög góðan, 98% aðspurðra voru sammála því.



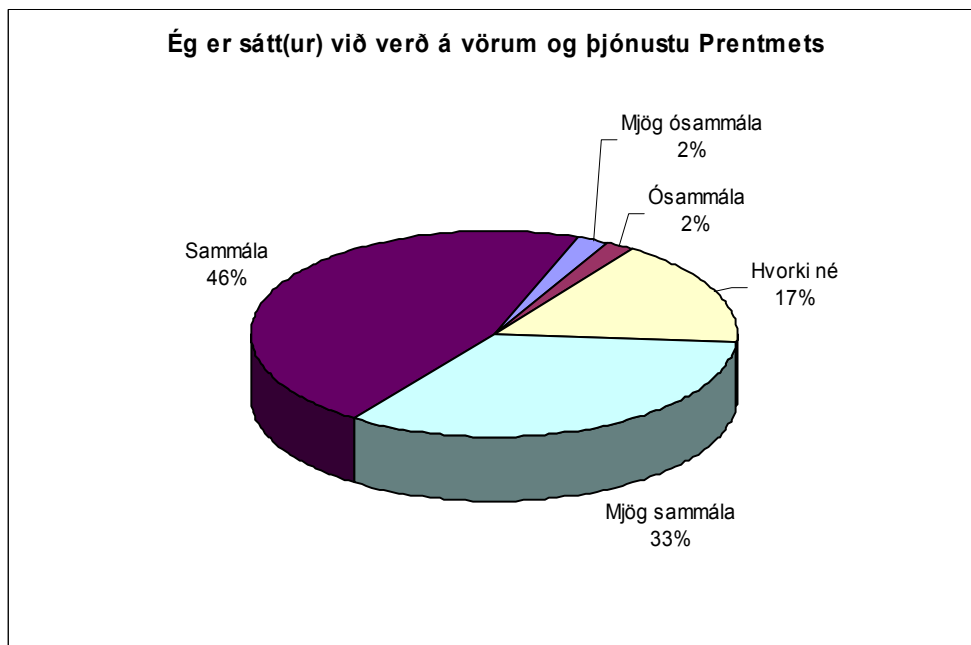
Tafla 17. Sölumenn Prentmets þekkja viðskiptaþarfir mínar.

Um 94% viðskiptavina Prentmets telja að sölumenn þeki þarfir sínar vel, þar af 49% mjög vel.



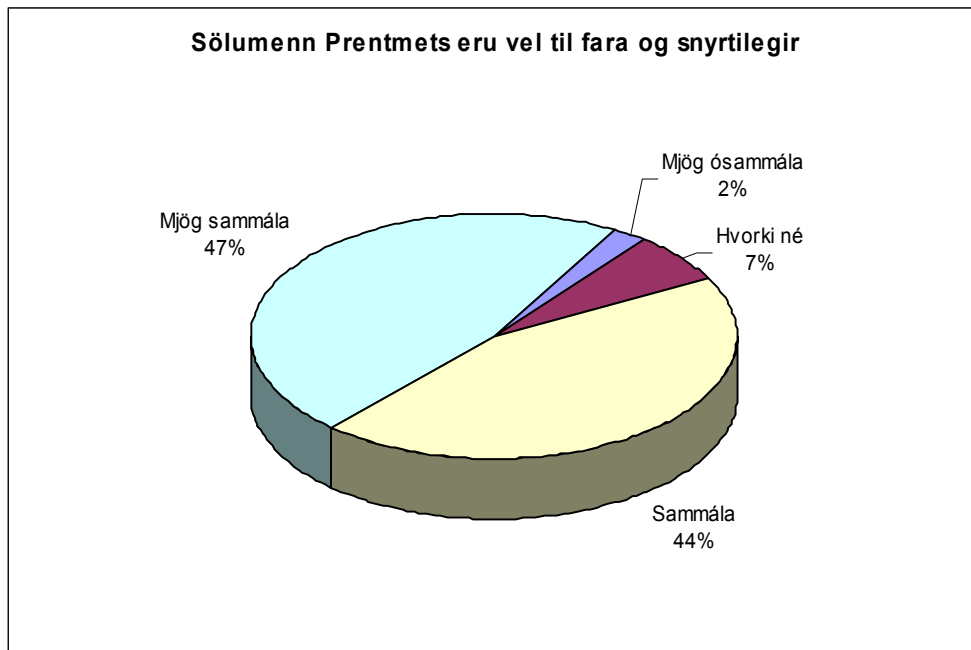
Tafla 18. Ég er sátt(ur) við gæði vörunnar frá Prentmet.

Þegar kemur að gæðum vörunnar frá Prentmet er það mat 98% viðskiptavina að þau séu góð.



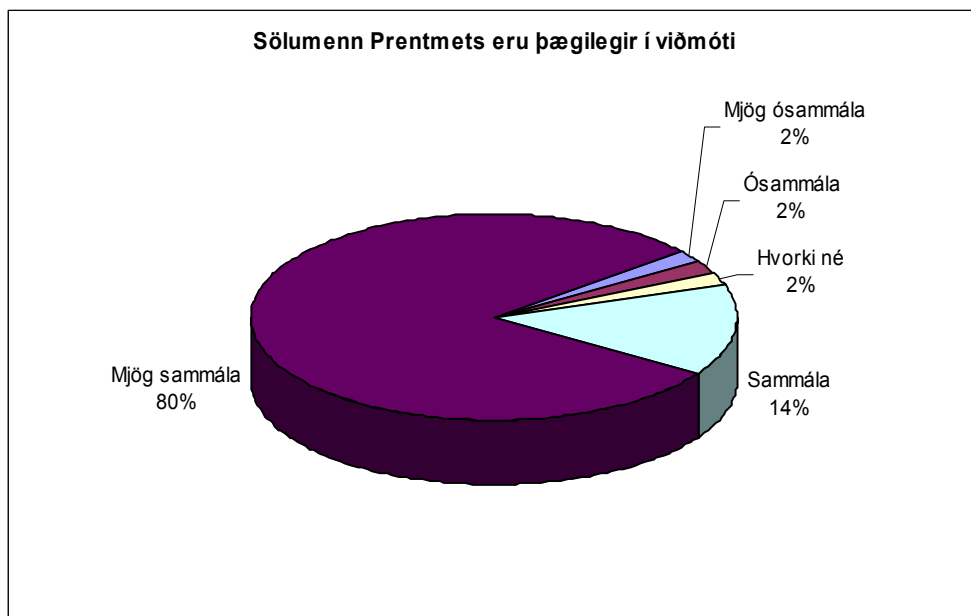
Tafla 19. Ég er sátt(ur) við verð á vörum og þjónustu Prentmets.

Um 79% viðskiptavina Prentmets er ánægður með verðlagningu á vörum og þjónustu. Um 17% tóku enga sérstaka afstöðu. Einungis 4% viðskiptavina voru ósáttir við verðlagningu.



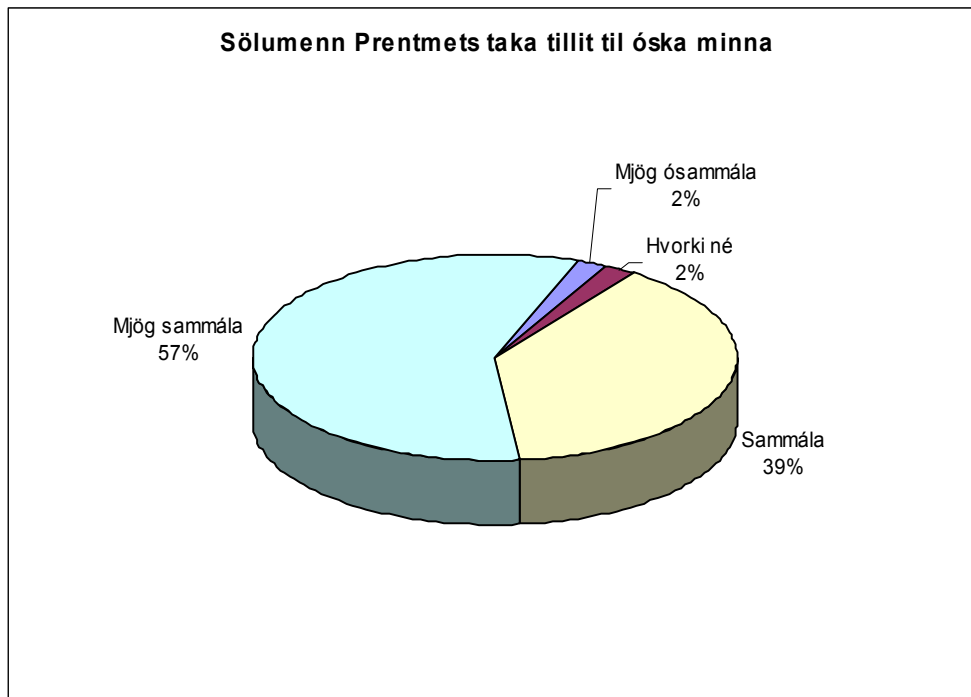
Tafla 20. Sölumenn Prentmets eru vel til fara og snyrtilegir.

Um 91% viðskiptavina Prentmets telja sölumenn vera vel til fara og snyrtilega, um 7% tóku enga sérstaka afstöðu til þess.



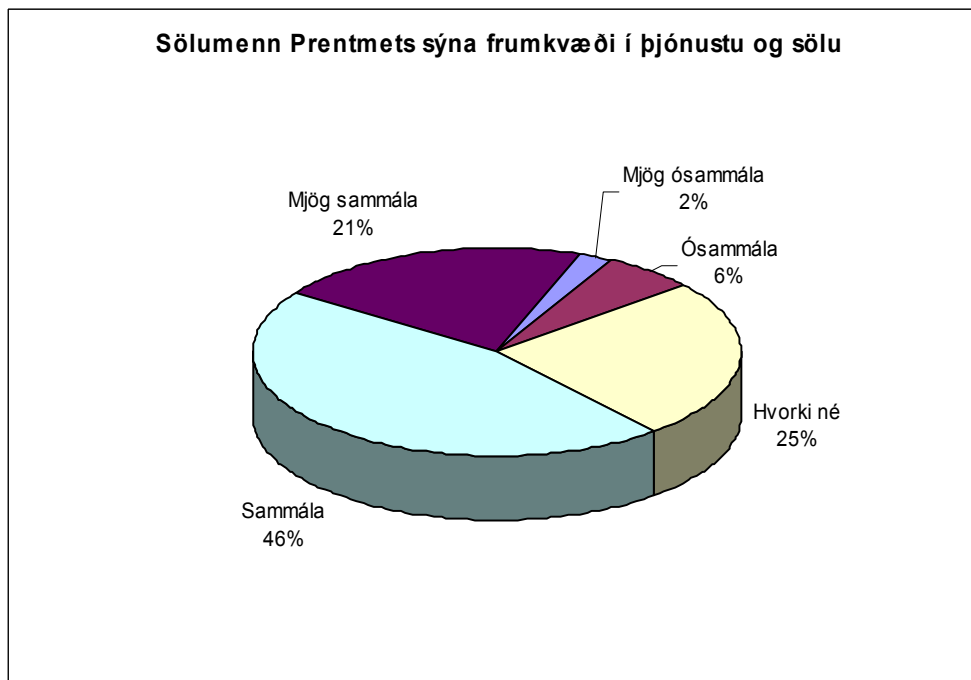
Tafla 21. Sölumenn Prentmets eru þægilegir í viðmóti.

Aðspurðir að viðmóti og þjónustulund sölumanna þótti 94% viðskiptavina Prentmets viðmótið vera gott.



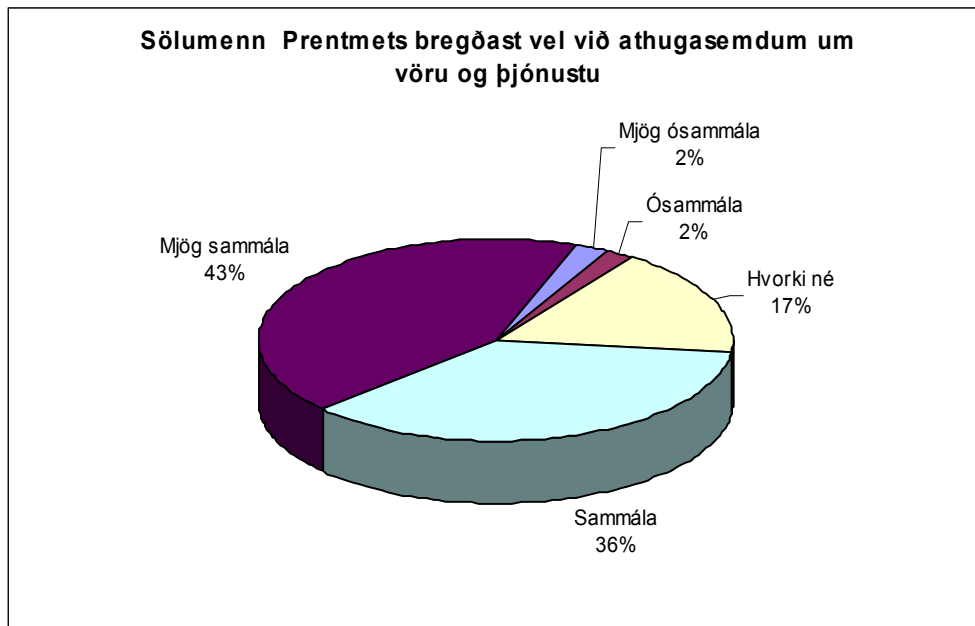
Tafla 22. Sölumenn Prentmets taka tillit til óska minna.

Um 96% viðskiptavina Prentmets telja sölumenn taka vel tillit til óska sinna.



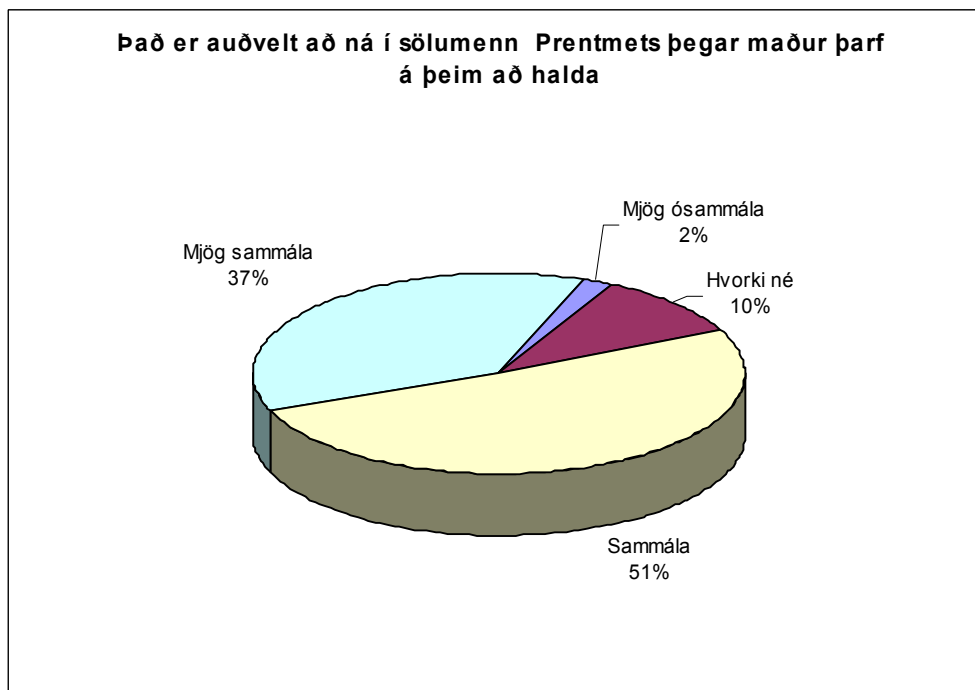
Tafla 23. Sölumenn Prentmets sýna frumkvæði í þjónustu og sölu.

Frumkvæði sölumanna Prentmets í þjónustu og sölu er gott að mati 67% viðskiptavina, 25% tóku enga sérstaka afstöðu.



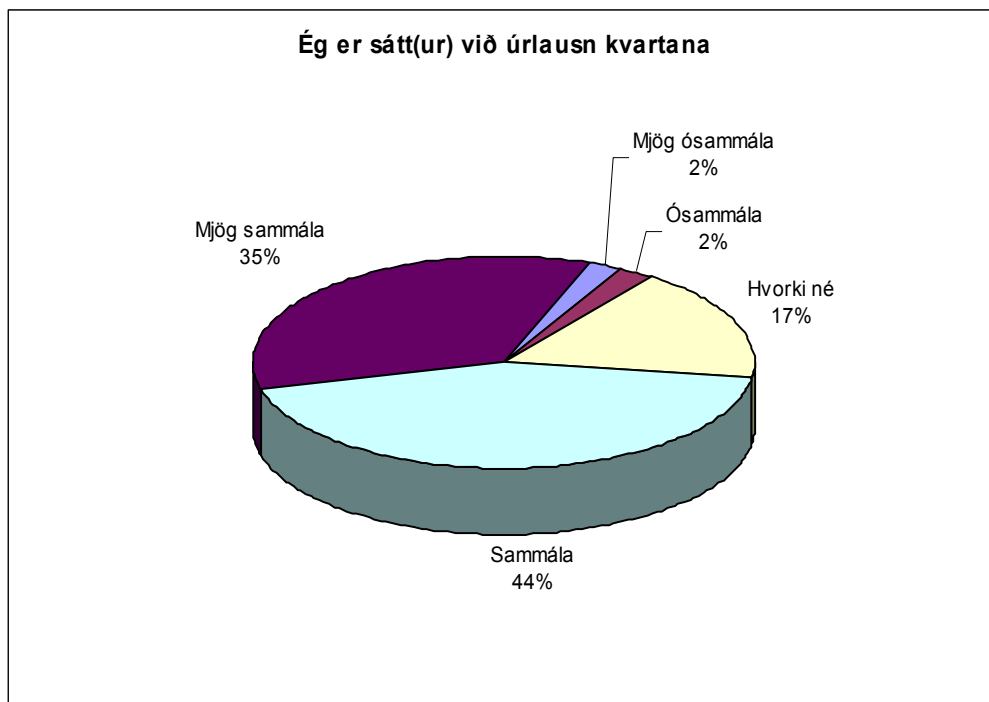
Tafla 24. Sölumenn Prentmets bregðast vel við athugasemdum.

Um 79% viðskiptavina Prentmets telja sölumenn bregðast vel við athugasemdum um vöru og þjónustu sem komið er á framfæri til þeirra. Um 17% viðskiptavina tóku hvorki afstöðu með né á móti.



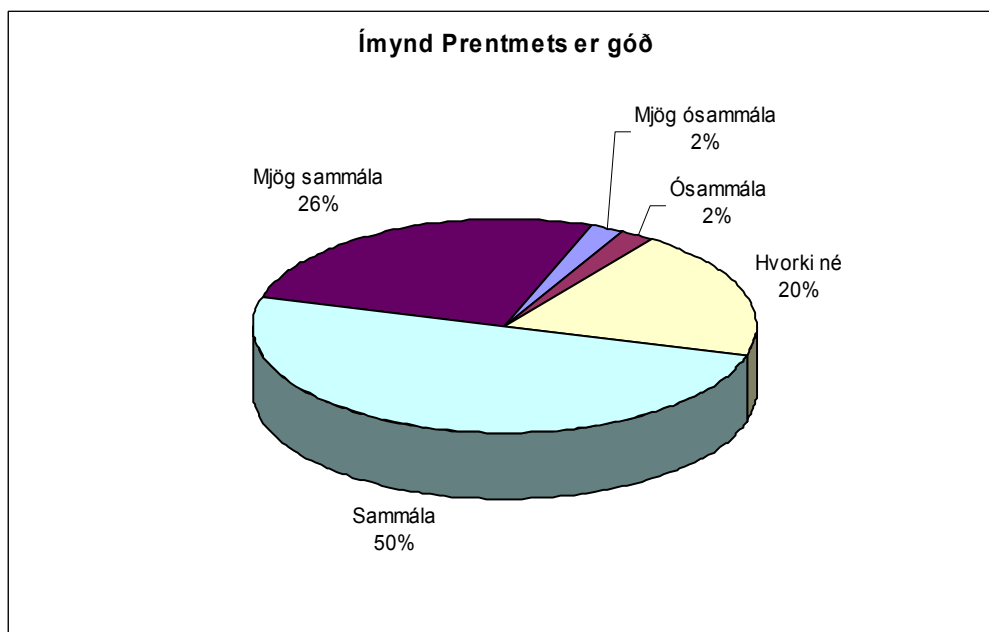
Tafla 25. Það er auðvelt að ná í sölumenn Prentmets.

Hvað varðar aðgengi að sölumönnum Prentmets telja 88% viðskiptavina það gott eða mjög gott. Um 10% tóku enga sérstaka afstöðu til þess.



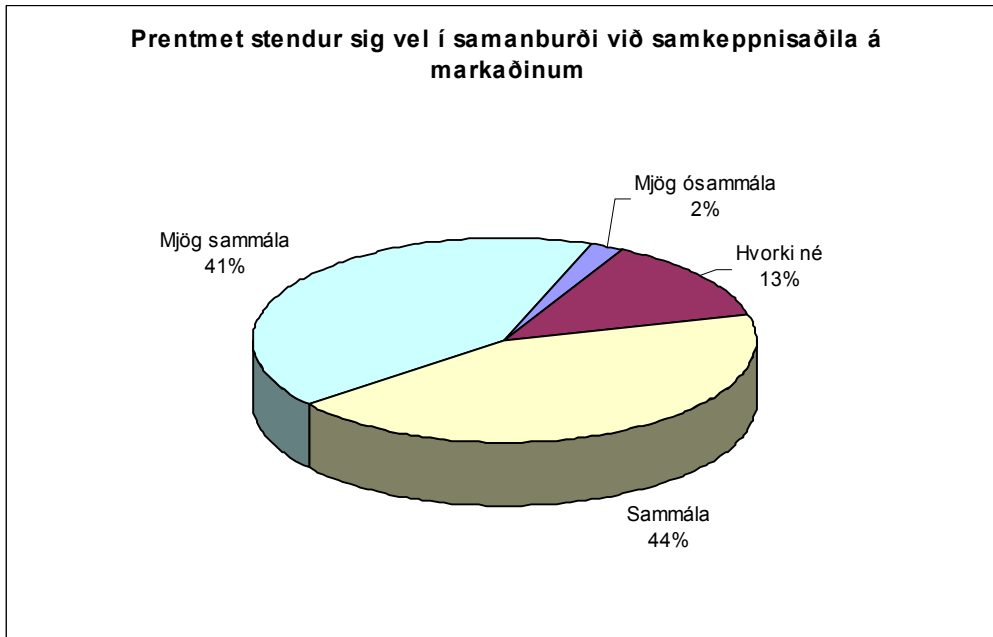
Tafla 26. Ég er sátt(ur) við úrlausn kvartana

Um 79% viðskiptavina Prentmets er vel sáttur við það hvernig unnið er að úrlausnum kvartana sinna, en 17% aðspurðra hafði enga sérstaka skoðun á því.



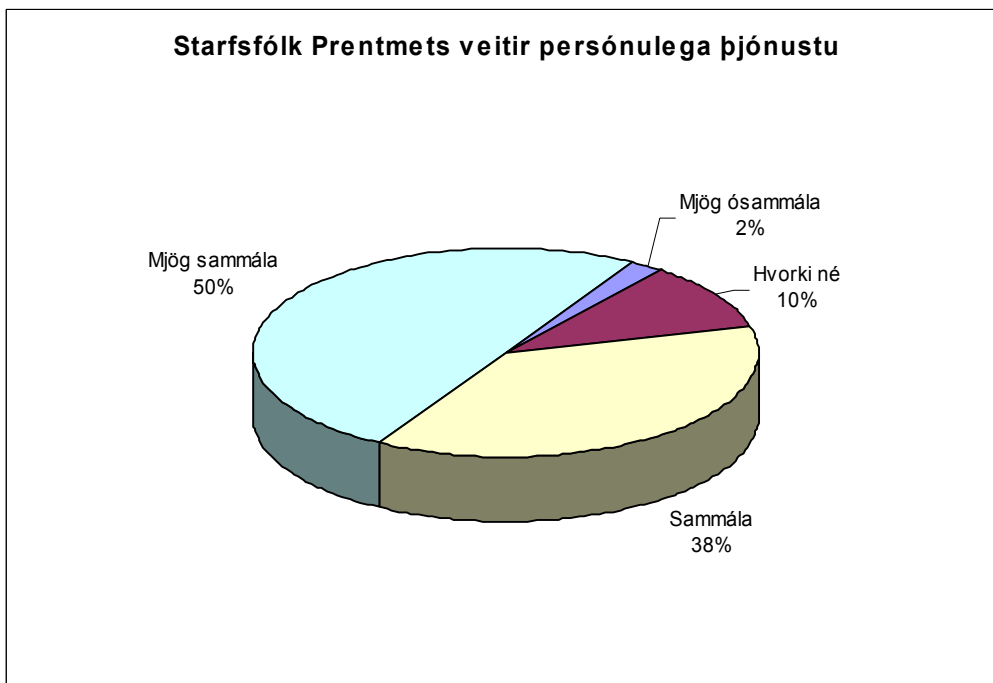
Tafla 27. Ímynd Prentmets er góð.

Hvað varðar ímynd Prentmets telja 76% viðskiptavina hana vera mjög góða. Um 20% viðskiptavina tóku enga sérstaka afstöðu til ímyndar fyrirtækisins.



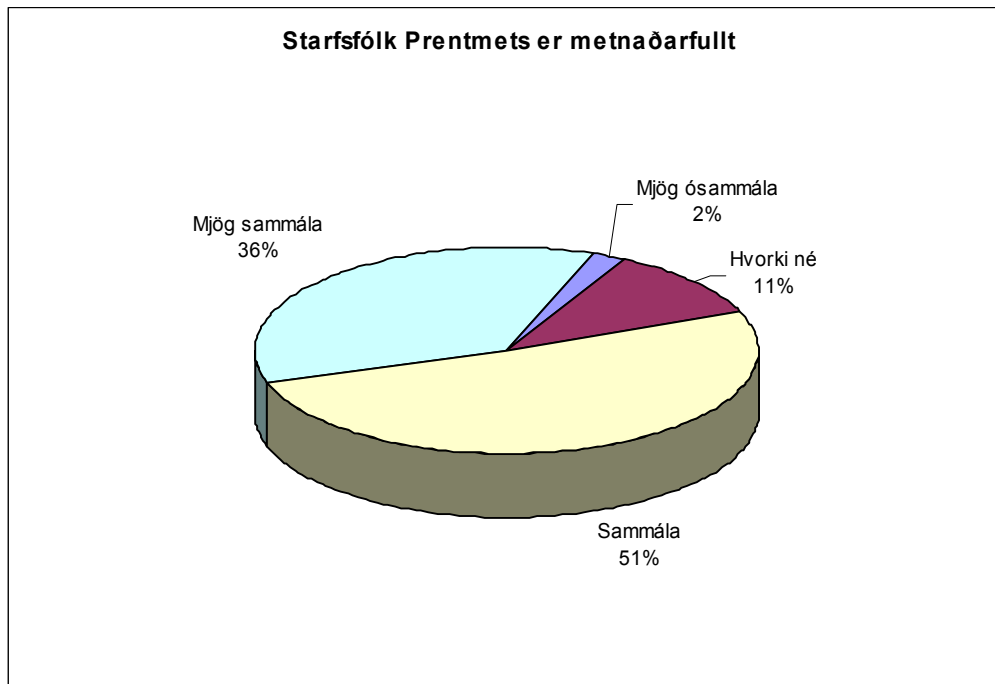
Tafla 28. Prentmet stendur sig vel í samanburði við samkeppnisaðila á markaðinum.

Aðspurðir um samanburð Prentmets við samkeppnisaðila á markaðinum töldu 85% að Prentmet stæði sig vel hvað varðar gæði, verð og þjónustu.



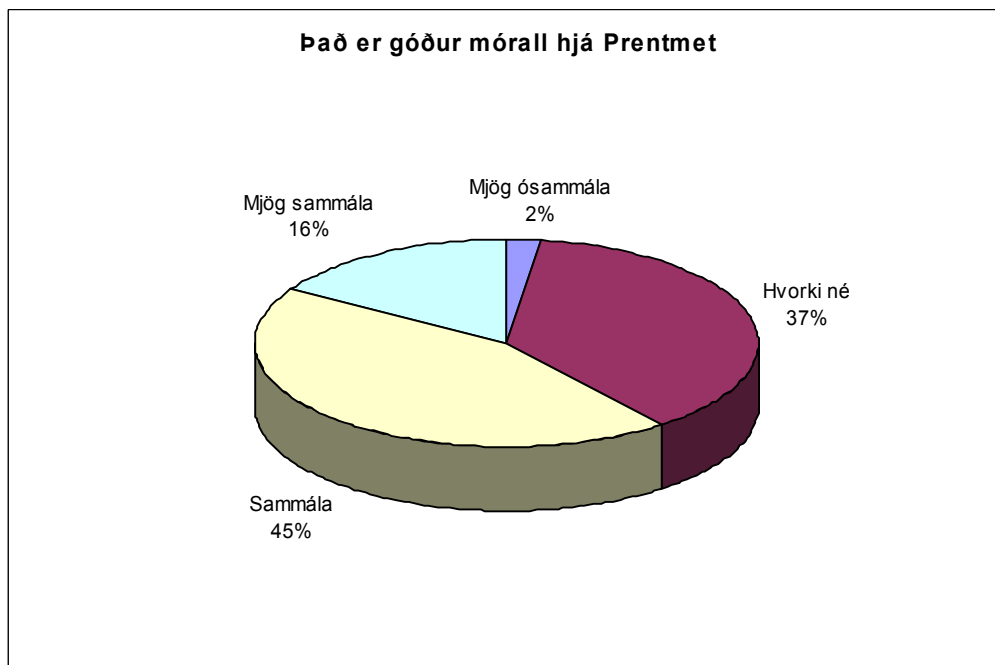
Tafla 29. Starfsfólk Prentmets veitir persónulega þjónustu.

Aðspurðir um þjónustu starfsfólks Prentmets töldu 88% viðskiptavina hana vera persónulega, en 10% tóku enga sérstaka afstöðu til þess.



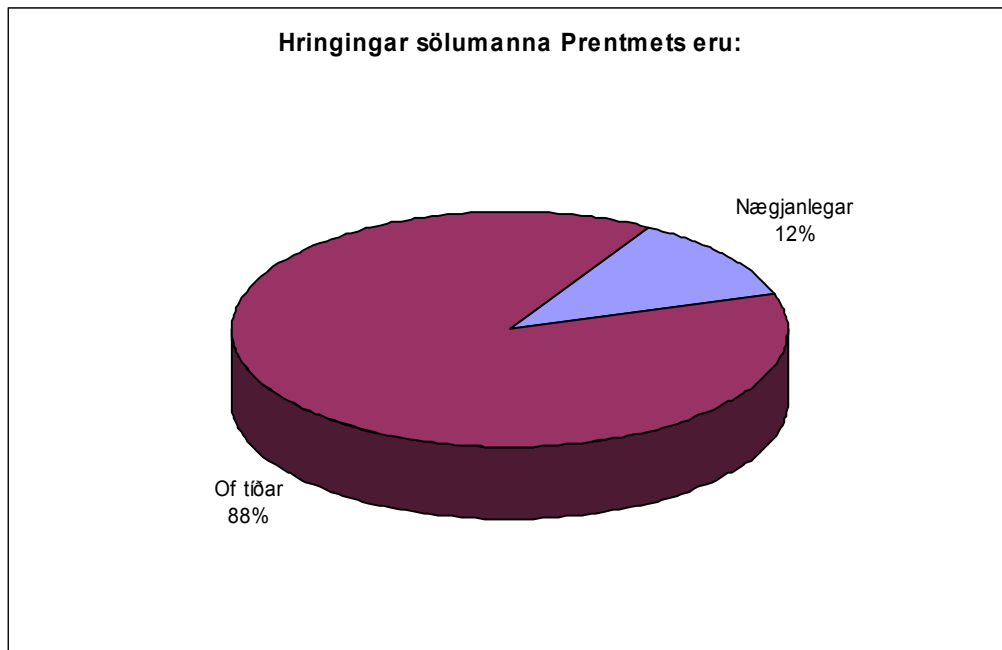
Tafla 30. Starfsfólk Prentmets er metnaðarfullt.

Samkvæmt mati 87% viðskiptavina Prentmets er starfsfólkið metnaðarfullt, en um 11% tóku ekki afstöðu til þess.

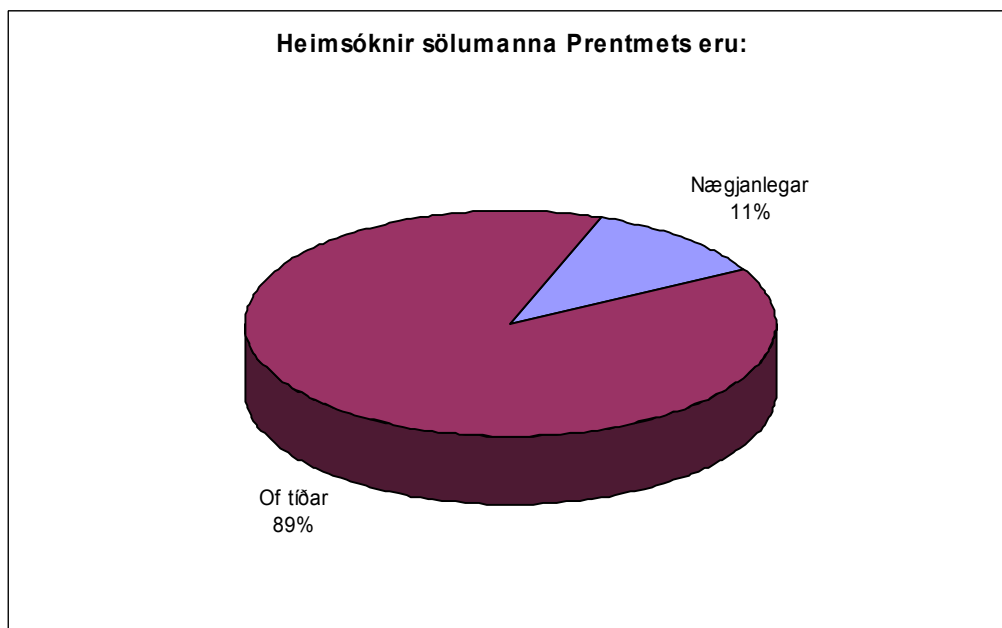


Tafla 31. Það er góður mórall hjá Prentmet.

Aðspurðir um hvort góður mórall væri hjá Prentmet töldu 61% svo vera, 37% töldu sig ekki hafa neinar forsendur til að taka afstöðu í þeim efnum.



Tafla 32. Hringingar sölumanna.
Hvað varðar hringingar sölumanna Prentmets telja 88% þær vera vel viðunandi, 12% töldu þær nægjanlegar.



Tafla 33. Heimsóknir sölumanna.
Aðspurðir um heimsóknir sölumanna telja 89% þær vera vel ásættanlegar, 11% telja þær nægjanlegar.