

Conclusie tevredenheidsonderzoek



98%

van onze klanten is positief!

De klanten van Pure Water Shipping zijn zeer tevreden over ons concept, “De totaal ontzorgder van de drinkwatervoorziening aan boord.”

Lees verder voor het volledige onderzoek.

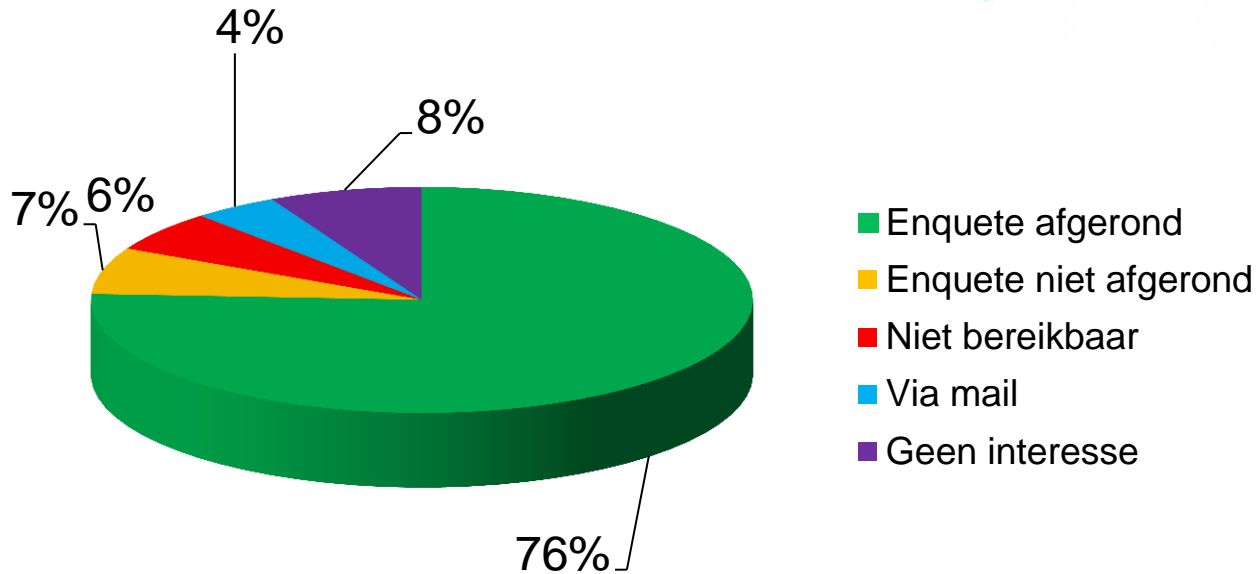
Tevredenheidsonderzoek binnenvaart



Uitgangspunten:

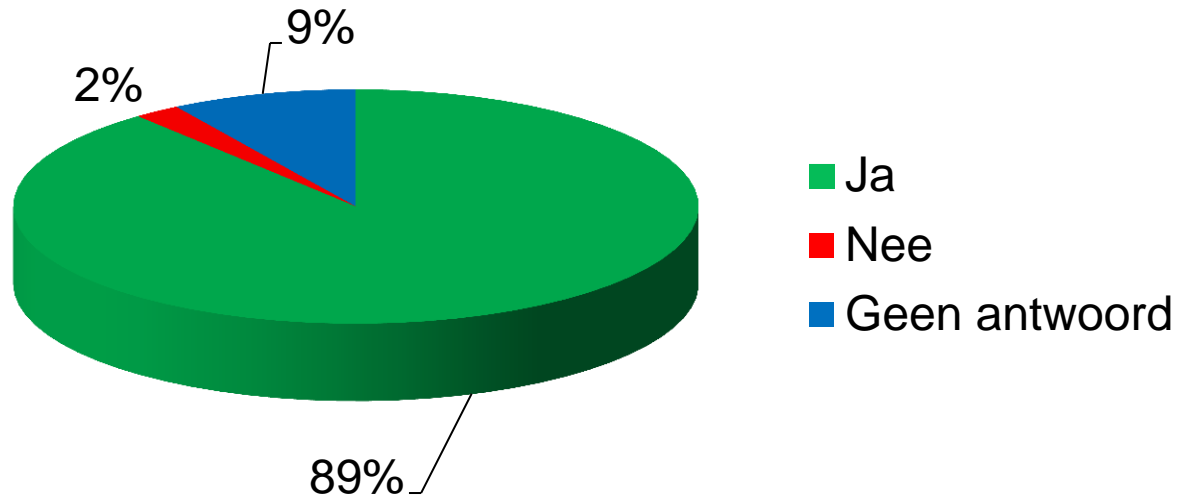
- Zijn onze klanten tevreden met ons concept, “De totaal ontzorgder voor de drinkwatervoorziening aan boord”?
- Waar moeten we op letten?
- Wat vinden onze klanten nu écht van ons?
- Zijn er zaken die we anders moeten aanpakken?

Aantal afgeronde enquêtes



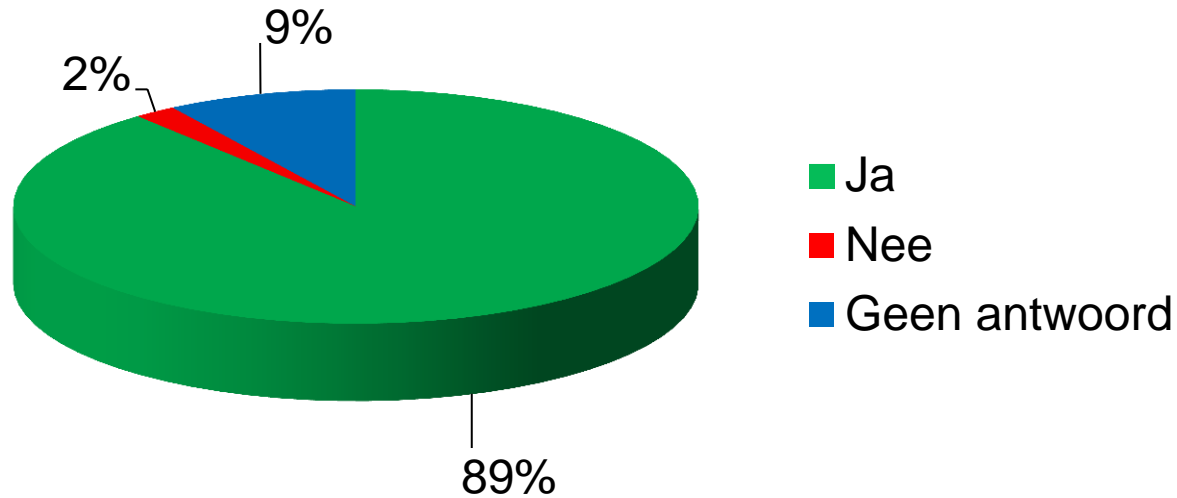
Er zijn 120 klanten benaderd, daarvan hebben 91 klanten de enquête afgerond.

Vraag 1. Voldeed het verkoopadvies aan de verwachtingen?



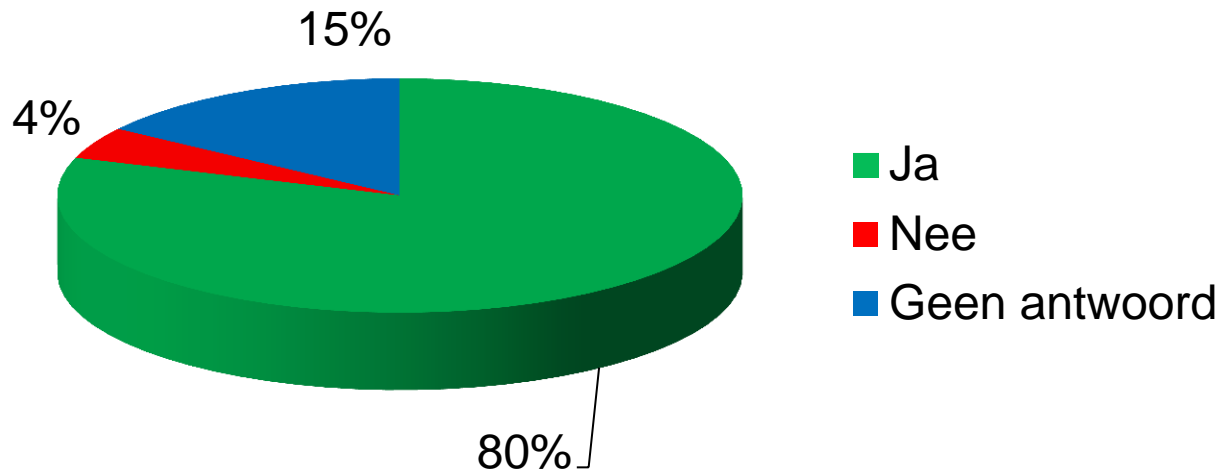
Conclusie: De klanten van Pure Water Shipping zijn tevreden met het verkoopadvies dat gegeven is.

Vraag 2. Was het voorgestelde systeem naar verwachting?



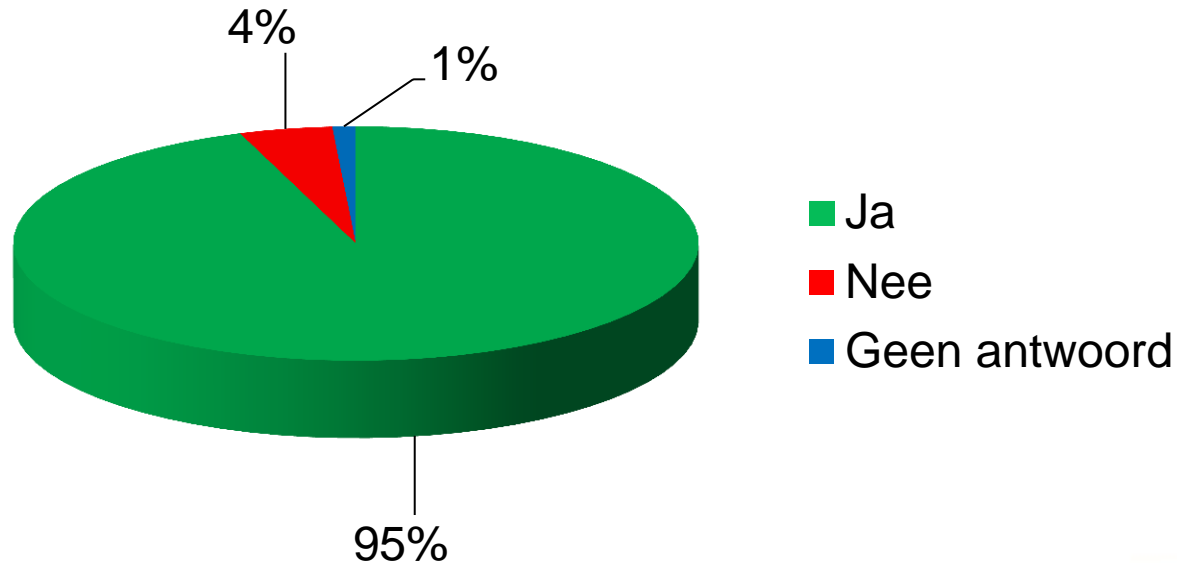
Conclusie: Bij de meerderheid van de klanten voldeed het aan de verwachting.

Vraag 3. Is onze prijsstelling redelijk?



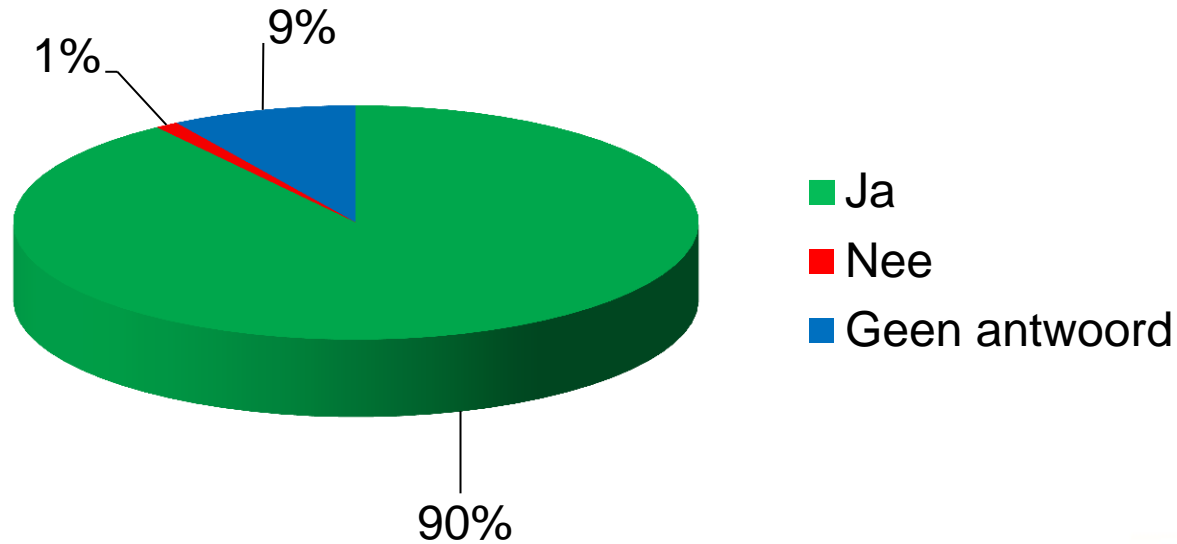
Conclusie: De klanten van Pure Water Shipping zijn het overwegend eens met de prijsstelling.

Vraag 4. bent u nu tevreden met de drinkwatervoorziening?



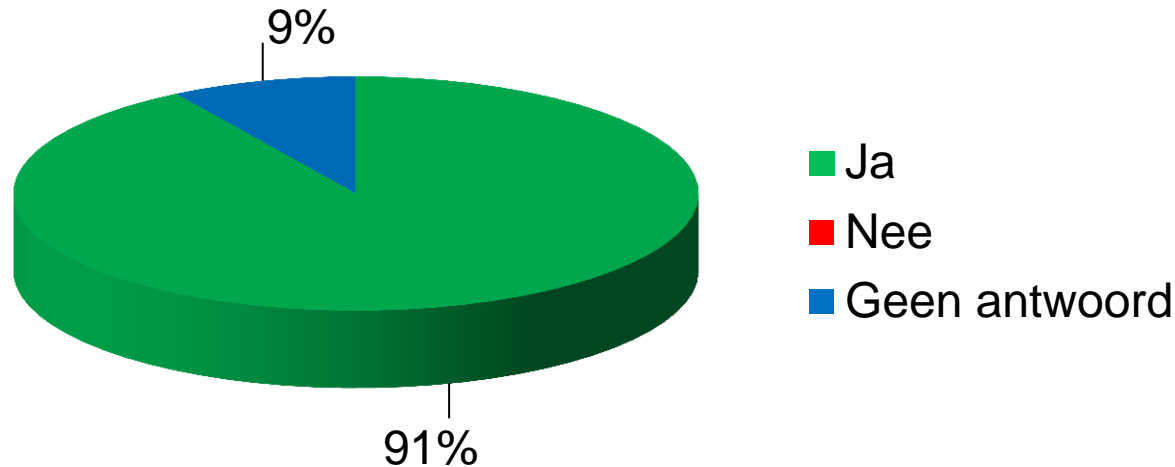
Conclusie: De meerderheid van onze klanten is tevreden met de huidige drinkwatervoorziening aan boord.

Vraag 5. Verliep de installatie goed?



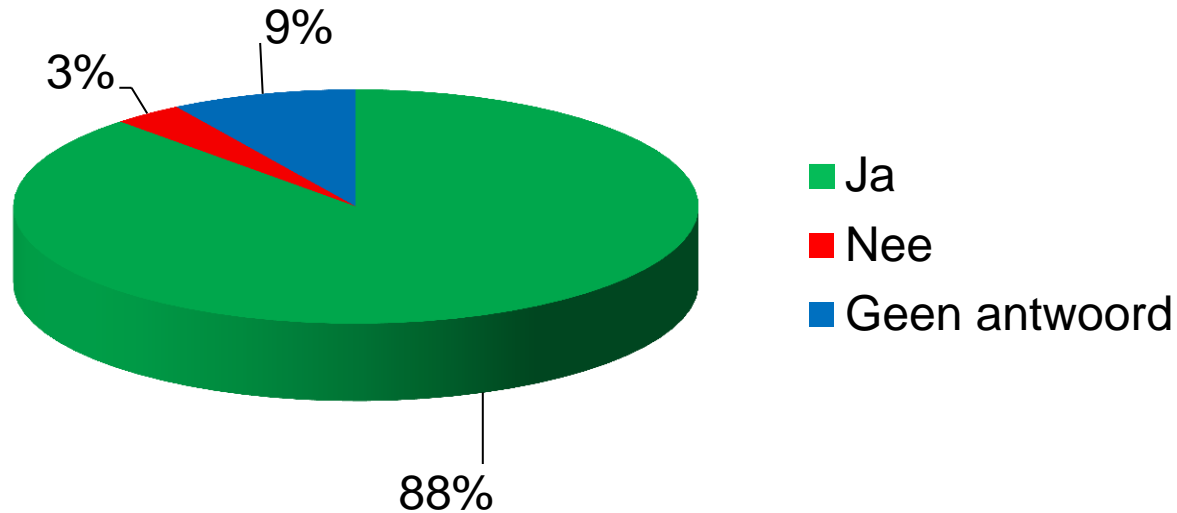
Conclusie: De installaties verlopen zeer goed, er is maar één klant die hierop nee heeft geantwoord.

Vraag 6. Bent u tevreden met de medewerkers die de installatie hebben uitgevoerd?



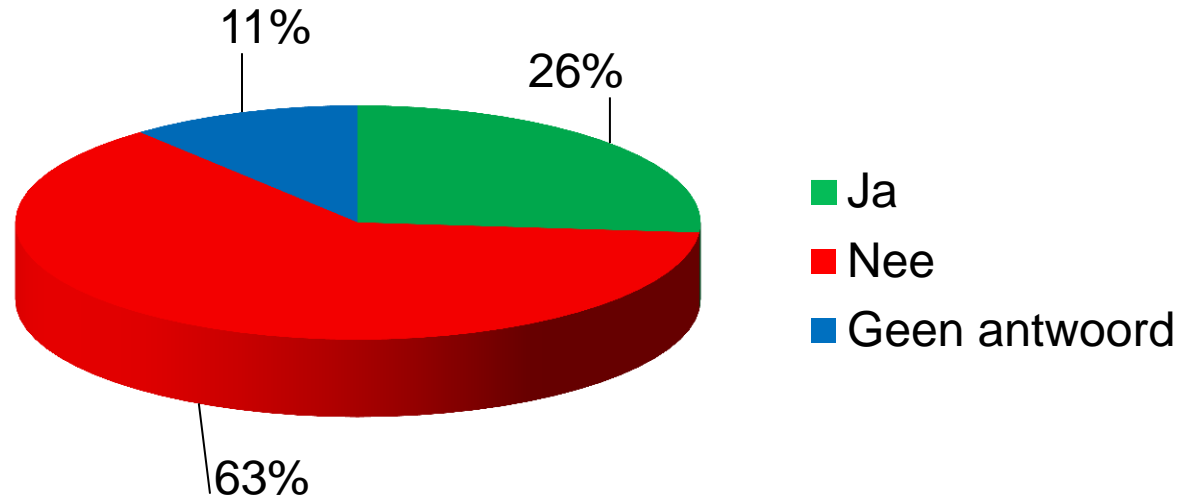
Conclusie: Iedereen die antwoord kon geven op deze vraag, heeft ja gezegd. Onze klanten zijn hartstikke tevreden met de medewerkers die de installatie hebben uitgevoerd.

Vraag 7. Hebt u genoeg informatie ontvangen om met het systeem overweg te kunnen?



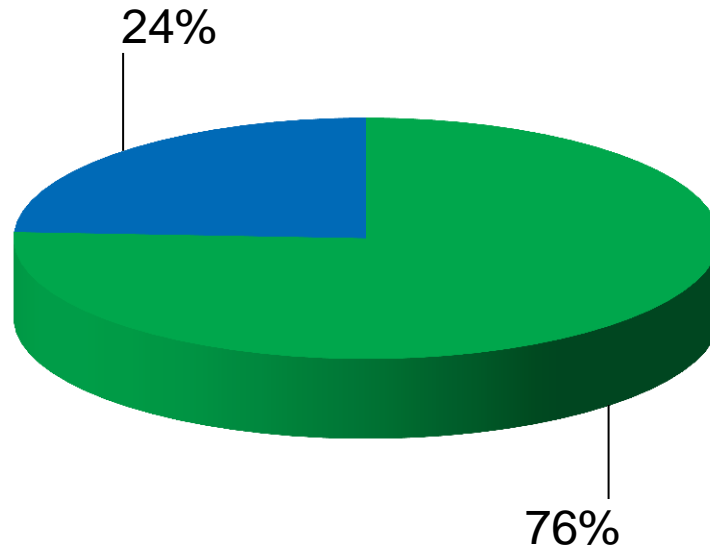
Conclusie: Bijna alle klanten vonden dat ze goed waren geïnformeerd over het gebruik van hun systeem.

Vraag 8. Is er behoefte aan een opleveringsformulier?



Conclusie: Er is geen grote behoefte aan een opleveringsformulier. Een aantal klanten die nee hebben geantwoord kunnen het zich voorstellen dat dit handig kan zijn voor een rederij. Bij de zelfstandige schippers gaat het op basis van vertrouwen.

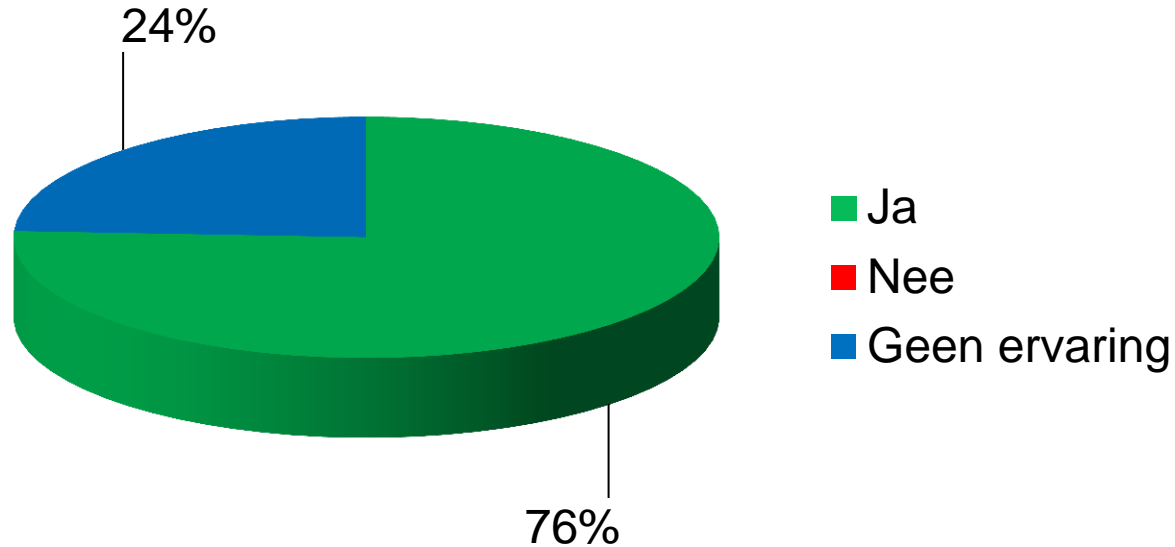
Vraag 9. Verloopt het jaarlijks onderhoud goed?



- Ja
- Nee
- Geen ervaring

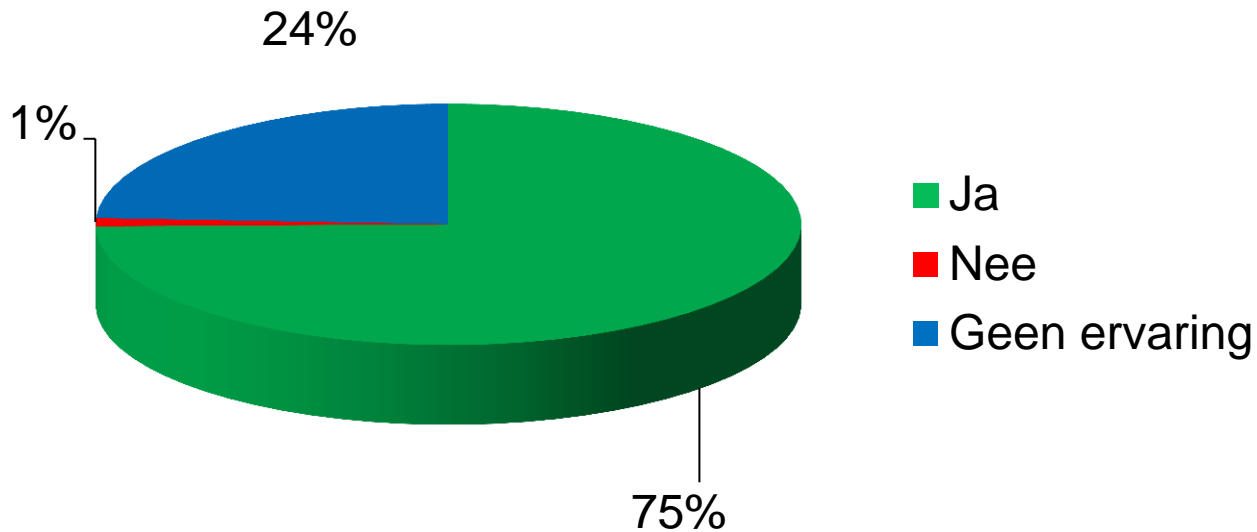
Conclusie: Alle klanten die al onderhoud hebben gehad, zijn er positief over.

Vraag 10. Bent u tevreden met de medewerkers die het onderhoud uitvoeren?



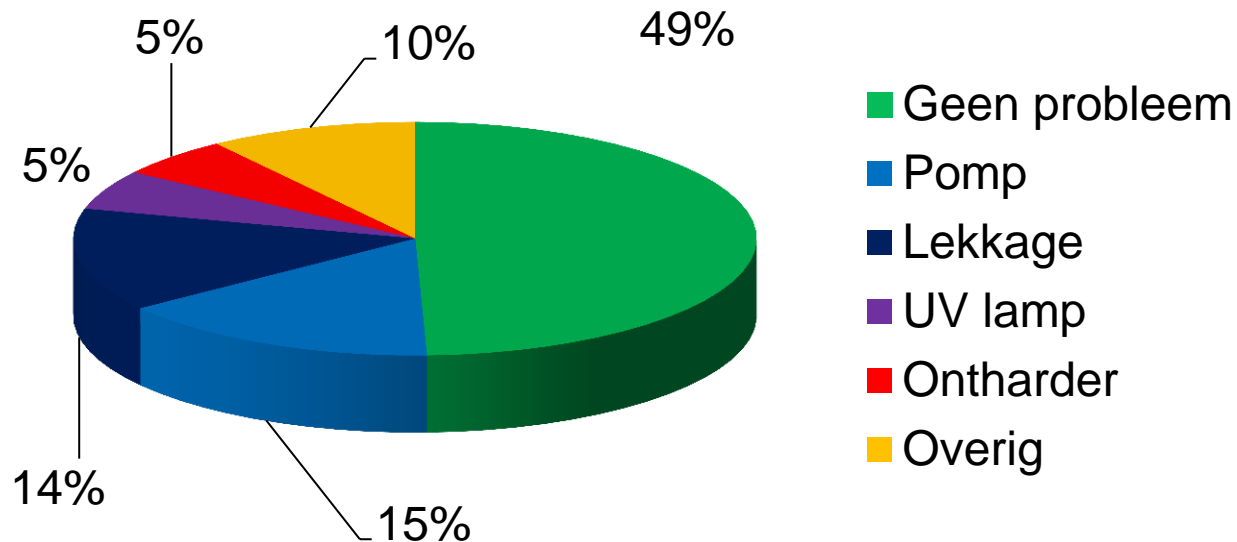
Conclusie: Ook hier zijn de klanten die ervaring hebben met het jaarlijks onderhoud zeer tevreden en heeft niemand een slechte ervaring gehad.

Vraag 11. Bent u goed geïnformeerd over de werkzaamheden bij onderhoud?



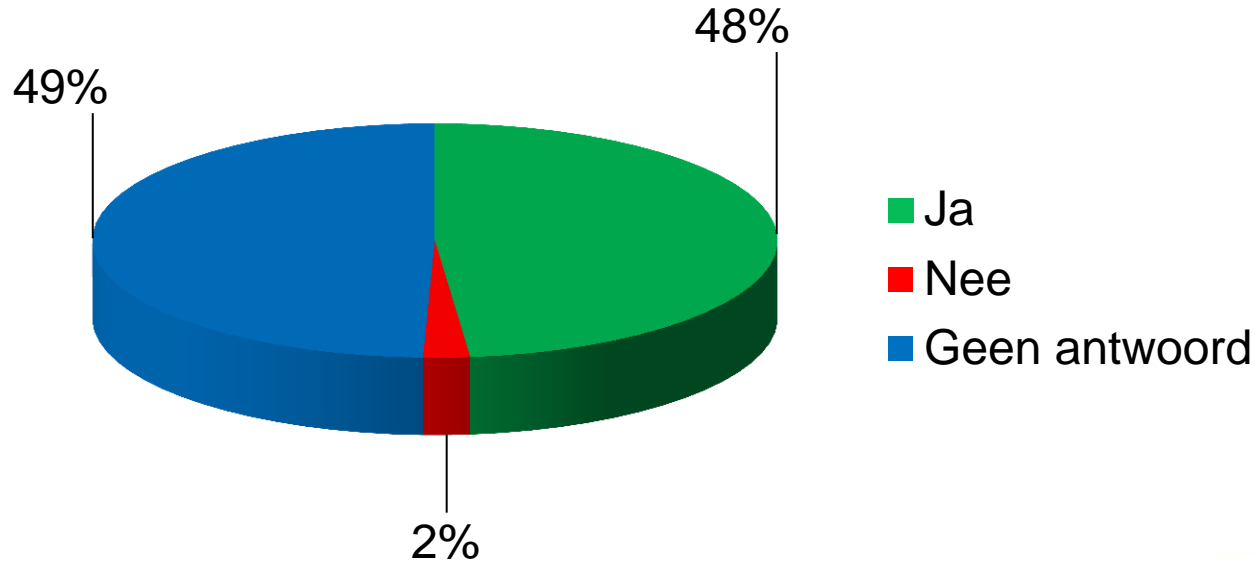
Conclusie: Op één persoon na, is iedereen tevreden met de kwaliteit van de informatie die ze hebben gekregen over de werkzaamheden bij het onderhoud.

Vraag 12. Wat voor technische problemen ervaren onze klanten?



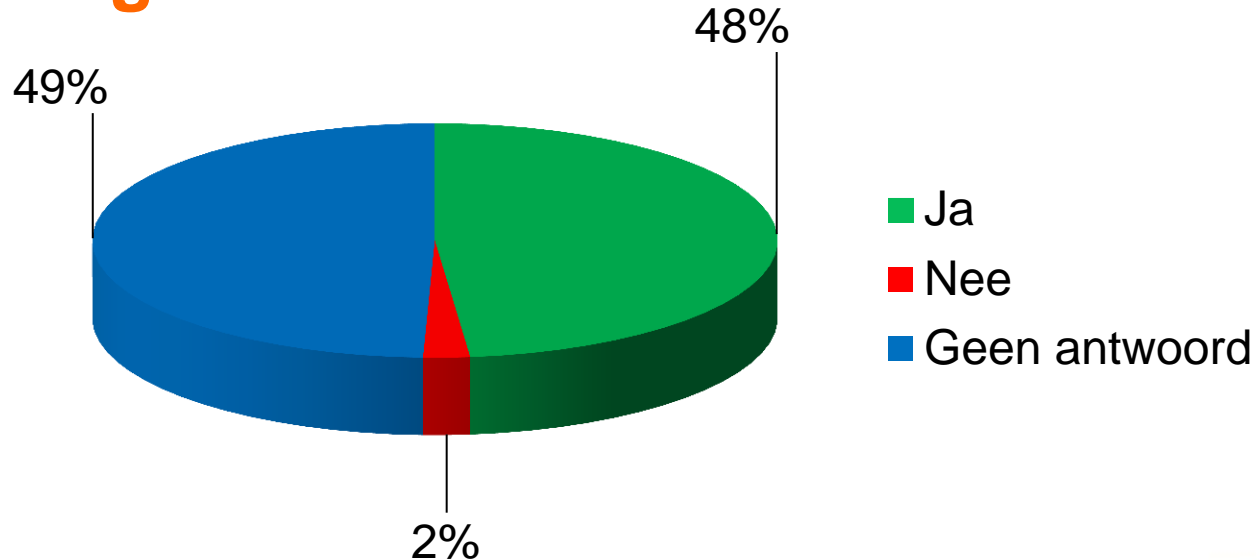
Conclusie: Bijna de helft van onze klanten heeft nog nooit een technisch probleem ervaren, dit is zeer positief. Wel moet er gekeken worden hoe we de ontstane problemen zo veel mogelijk kunnen voorkomen.

Vraag 13. Zijn de technische problemen goed opgelost?



Conclusie: Het oplossen van de technische problemen gaat bij Pure Water Shipping zeer goed. Diegene die geen antwoord hebben gegeven, hadden dus geen probleem.

Vraag 14. Bent u tevreden met de medewerkers die uw probleem hebben afgehandeld?



Conclusie: De klanten zijn grotendeels tevreden met de manier waarop wij technische problemen afhandelen. Er waren maar 2 klanten die op vraag 13 en 14, nee hebben geantwoord. Diegene die geen antwoord hebben gegeven, hadden dus geen probleem.

Positieve opmerkingen schippers



Een aantal complimenten die wij hebben ontvangen tijdens het afnemen van de enquête:

“Het is een top bedrijf eigenlijk.”

“Zeer tevreden over jullie beschikbaarheid en ook iedereen die aan boord is geweest. Het systeem oversteeg mijn verwachtingen.”

“De skid is overzichtelijk gebouwd en gebruiks- en onderhoudsvriendelijk. Ik ben tevreden met de flexibiliteit die jullie bieden voor het onderhoud. De prijsstelling is ook realistisch.”

“De worstenbroodjes zijn lekker!”

Leerpunten



Adviezen die wij hebben ontvangen van de schippers:

- Korte handleiding voor na de installatie, zodat elk bemanningslid het systeem kan gebruiken en onderhouden.
- Transparant zijn over de onderhoudskosten en blijven uitleggen waarom onderhoud nodig is en wat het inhoud.
- Denk na over hoe pompen minder gevoelig gemaakt kunnen worden voor storingen?
- Denk na over hoe lekkages beter voorkomen kunnen worden?