

Raspunsuri la chestionarul "Satisfactia clientului 2011"
vor fi afisate doar primele 2 rezultate (cele mai mari procentual)

1. Cate comenzi ati plasat in 2011 pe site-ul nostru, www.suplimente-online.ro?

- 30% 1 comanda
- 29% 2-3 comenzi

R: majoritatea respondentilor au plasat cel mult 3 comenzi pe site-ul nostru.

2. Cum cotati descrierile produselor, precum si pozele folosite?

- 50% Bune
- 36% Foarte bune

R: 86% din respondenti considera pozele si descrierile produselor ca fiind bune si foarte bune.

3. Cat de utile credeti ca sunt tutorialele prezente la rubrica "Cum cumpar"?

- 61% Utile
- 29% Foarte utile

**R: 90% din respondenti considera tutorialele ca fiind utile si foarte utile.
Pe viitor vom incerca sa marim numarul acestor tutoriale, pentru a acoperi toate situatiile in care un client ar putea avea probleme la folosirea site-ului.**

4. Cat de utila va este clasificarea produselor dupa "Economy", "Value" si "Quality"?

- 42% Utila
- 24% Oarecum utila

**R: 66% din respondenti considera clasificarea produselor utila si oarecum utila.
Desi mai putine persoane au considerat aceasta clasificare utila (decat persoanele care au considerat utile tutorialele), sunt persoane care vad in aceasta clasificare un real ajutor, deci clasificarea va fi extinsa la toate categoriile de produse.**

5. Sunteti multumit(a) de oferta noastra de produse?

- 53% Aveti o oferta foarte bogata de produse
- 39% Este o oferta acceptabila

R: 92% dintre persoanele ce au raspuns la chestionar considera oferta noastra de produse ca fiind foarte bogata/acceptabila. In permanenta aducem produse noi, iar in urmatoarele 2 luni strategia noastra de dezvoltare ne va propulsa pe locul 1 din punct de vedere al numarului produselor comercializate in randul site-urilor de profil.

6. Cum apreciati preturile folosite, comparandu-le cu preturile folosite de concurenta?

- 51% La unele produse aveti preturi foarte bune
- 37% Preturile sunt asemanatoare

**R: 88% din respondenti apreciaza ca preturile noastre sunt foarte bune/bune.
Ceea ce ne diferentiaza de concurenta este calitatea serviciilor oferite, atat la consultanta pre si post vanzare, cat si la partea de ambalare si transport. Dorim sa va oferim in continuare cele mai bune servicii, iar echipa noastra este complet dedicata acestui tel.**

7. Cum apreciati taxele de transport prin Posta Romana?

- 67% Normale
- 13% Mari

R: Taxele de transport prin Posta Romana percepute de noi sunt exact taxele percepute de Posta Romana. Suntem in sa de acord ca, pentru calitatea serviciilor oferite, aceste taxe sunt mari si, din acest motiv, incurajam transportul prin curier rapid.

8. Cum apreciati taxele de transport prin Urgent Curier?

- 59% Normale
- 28% Mari

R: Taxele de transport prin curier rapid vor fi tot timpul mai mari decat taxele Postei Romane, deoarece si serviciile oferite sunt mai bune si mai rapide. Am observat in sa o dorinta a clientilor de a avea taxe de transport mai mici si astfel, incepand cu 21 septembrie 2011, am introdus taxa unica de livrare, de 15 RON, indiferent de transportatorul ales, urmand ca diferenta de pret intre costul real al transportului si taxa de 15 RON (sau 0 (zero) RON in cazul comenzilor de peste 300 RON) sa fie suportata de noi.

9. Cum vi se par ofertele noastre speciale?

- 44% Sunt foarte atractive
- 42% Sunt acceptabile

R: 86% din respondenti sunt incantati de ofertele noastre speciale. Facem in continuare eforturi pentru a va oferi cele mai mari reduceri la suplimente.

10. Cum cotati serviciul de relatii cu clientii desfasurat de noi telefonic, pe e-mail si pe messenger?

- 38% Bun
- 30% Foarte bun

R: Avem o echipa de cunoscatori dedicata clientilor si in permanenta incercam sa imbunatam calitatea serviciului cu clientii.

11. Cat de repede ati primit comanda de la noi, pentru comenzile expediate prin Posta Romana?

- 52% 3-4 zile lucratoare
- 17% Am comandat prin Curier Rapid
- 16% 5-7 zile lucratoare

R: Datorita timpilor mari de tranzit la coletele expediate prin posta, recomandam alegerea transportului prin curier rapid.

12. Ce parere aveti de ambalarea produselor in colet?

- 59% Ambalare buna
- 24% Ambalare foarte buna si atenta

R: Stim cu totii ca pana si cea mai buna firma de curierat rapid are scapari. Aceste scapari se concretizeaza, printre altele, si printr-o manipulare defectuoasa a coletelor. Pentru a preveni deteriorarea produselor din colet tot timpul avem grija sa folosim o cutie adecvata ca marime produselor comandate, iar locurile goale sa le umplem cu materiale de protectie. De asemenea, coletul este lipit de jur imprejur cu banda adeziva.

13. Ati primit exact produsele confirmate de consultantii nostri?

- 95% Da
- 3% Nu
- 2% Au fost situatii rare cand mi s-au incurcat produsele/aromele

R: Desi 95% este un procent bun, tinta noastra este 100%. Insa suntem si noi oameni si mai gresim, mai ales in zilele aglomerate, cand facem tot posibilul sa expediem comenzile cat mai repede. Oricum, chiar de facem o greseala la produse/arome comandate, aceasta greseala o remediem imediat pe cheltuiuala noastra, dvs nu trebuie decat sa ne informati de eventuala problema aparuta.

14. Vetii reveni cu o comanda pe site-ul nostru?

- 85% Da
- 15% Nu stiu

R: Ne bucuram ca 85% din clienti vor reveni cu o comanda sau mai multe, si speram ca si pe cei 15% care au raspuns "Nu stiu" sa-i vedem ca revin cu comenzi. Tinta noastra este o colaborare pe termen lung cu dvs si pentru asta avem pregatit un program de fidelizare a clientilor, program disponibil pe site.

15. Bifati producatorii a caror produse le folositi cel mai des:

- 16% Pro Nutrition
- 16% Universal Nutrition
- 13% Muscletech
- 9% BSN

Principalele probleme ridicate la rubrica "Critici, sugestii si laude":

I: Clientii fideli ar trebui rasplatiti cu un discount.

R: Da, s-a introdus deja un program de fidelizare a clientilor, a caror discount va merge pana la 10%.

I: Produsele comandate sa aibe termenul de valabilitate vizibil.

R: Verificam termenul de valabilitate la majoritatea produselor si ce nu corespunde returnam furnizorului. Mai sunt insa cazuri cand, de la transport, data de expirare se sterge total sau partial si, in acest caz, verificam termenul de valabilitate pe baza numarului lotului din care face parte produsul.

I: Sunt antrenor personal si v-as sugera sa veniti cu un produs Omega 3

R: Deja este pe site Omega 3 made in Germany.

I: Serviciile Dvs au fost bune, nu as avea vreo remarca. Doar ca sugestie, ar fi bine poate ca transportul prin Posta Romana sa fie incluse in pretul produselor (macar la comenzi de peste o anumita suma), deoarece la Redis de exemplu sunt incluse indiferent de pretul comenzii. Toate cele bune!

R: Comenzile de peste 300 RON beneficiaza de transport gratuit prin curier rapid. Redis este producator, adaosul lor comercial este mult mai mare decat al nostru, deci isi permit sa dea transport gratuit la comenzi, indiferent de suma.

Principalele aprecieri primite (neprelucrate, deci ne cerem scuze pentru unele greseli gramaticale si/sau de punctuatie, nu am vrut sa intervenim cu absolut nimic):

Imi place ca sunteti operativi. Bravo

Tineti-o tot asa!Un site foarte bun de suplimente nutritive la care cu siguranta il voi accesa pe viitor cu noi comenzi.

Felicitari,sunteti buni,tot asa mai departe!!!!

Sunteti ok ptr ca vindeti si produse ale firmelor romanesti chiar daca unii le blameaza dar le folosesc

Suntem multumiti si aveti felicitariile noastre!!

Sunt multumita de serviciile si produsele oferite. Mult succes in continuare!

Sunteti buni, dar vorba aceea e loc si pentru mai bine!

Tineti-o tot asa!

Tin sa apreciez eforturile voastre pentru imbunatatirea acestui site care este preferatul meu in materie de suplimente. Voi comanda si pe viitor suplimente de pe acest site.

Si, ca sa fim perfect corecti, trebuie sa trecem si singura acuzatie primita:

Desi am specificat clar adresa noua,mi s-au trimis produsele pe vechea adresa,la care nu mai pot fi gasit de mai bine de un an...Multumesc,nu mai sunt dispus sa comand niciodata de la voi,indiferent de oferta,discount etc. Am fost si m-am interesat la Posta de colet,iar dupa mai bine de 10 zile de asteptat,m-am lasat pagubas,nemaifiind nici macar interesat de produsele comandate...Dar traим in ROMANIA,ce asteptari sa ai...Rusine.

R: Domnule L. E**a (banuim ca despre dvs este vorba, deoarece este singura greseala de acest gen pe care am facut-o in ultimul an), aveti perfecta dreptate sa fiti suparat. Am facut o greseala (din cauza grabei si a excesului de zel) si dvs nu ati mai primit coletul. Insa toata lumea mai greseste. In fond, suntem oameni, si oamenii gresesc. V-as fi inteles nervozitatea emanata in mesajul dvs daca in loc de produse ati fi primit ... cartofi sa zicem, cum am auzit ca s-a intamplat la anumite firme. Insa greseala noastra este o greseala de atentie, de concentrare. Asa se intampla cand ai zile in care faci si 40 colete si toata lumea te roaga sa le trimiti coletul cat mai repede. Incerci sa-i multumesti pe toti insa, cateodata, mai gresesti, cum este cazul dvs. Insa pentru aceasta greseala nu cred ca meritam nici eu, nici colegii mei, acest ton din partea dvs. Insa veti comanda din alte parti si intr-un final va veti da seama ca tot noi suntem cei care gresim cel mai putin, si atunci poate veti reveni cu comenzi. Noi cel putin asa speram.

Chestionar realizat in perioada 18 - 25 septembrie 2011