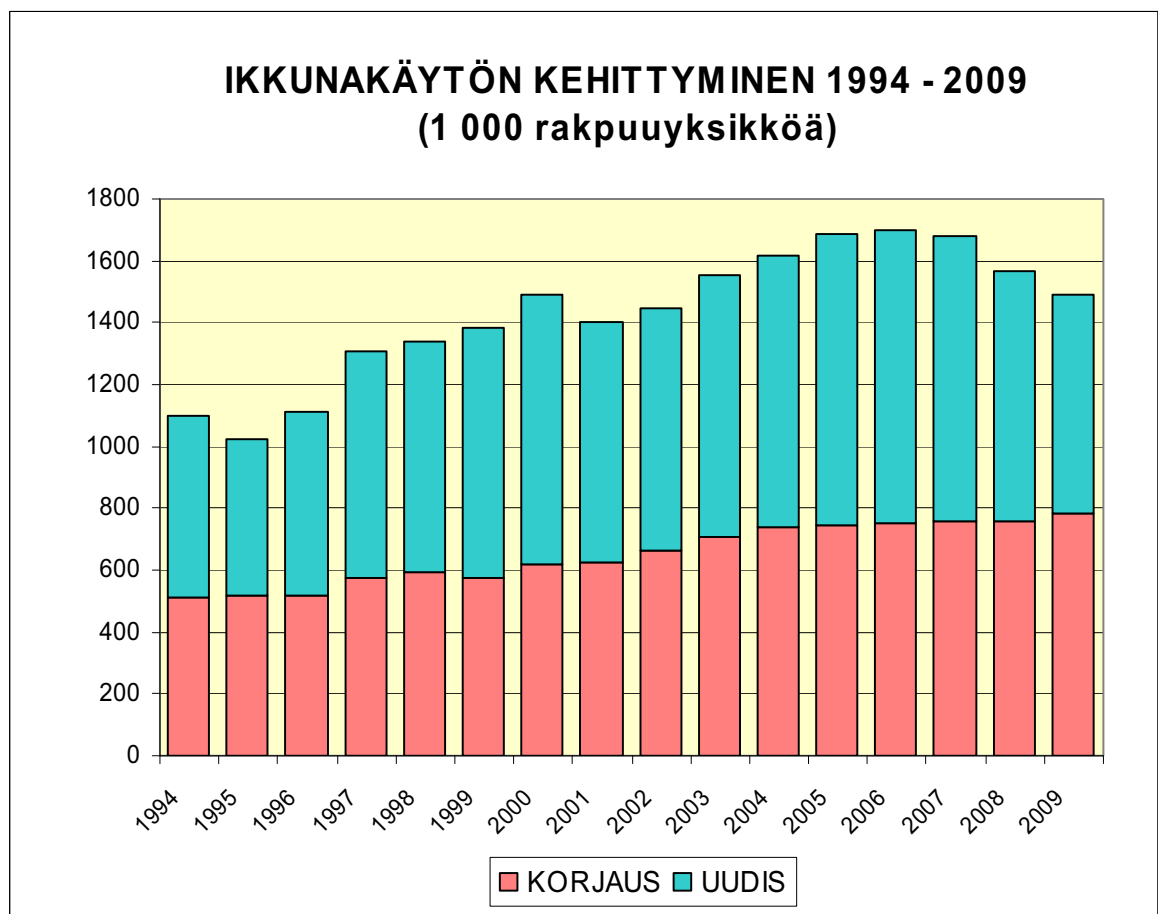




IKKUNAMARKKINAT

Markkinatilanneraportti



- Markkinatilanneraportti ilmestyy kahdesti vuodessa

Tyytyväisyys ikkunatoimittajaan

Tutkimuksissa asiakastyytyväisyyttä seurataan mm. kysymyksellä; ”miten tyytyväinen olette ikkunatoimittajaanne?”.

Onnistumisen ja epäonnistumisen mittareina ”erittäin tyytyväinen” ja toisaalta ”erittäin tyytymätön” merkitys on selvästi suurempi kuin ”melko tyytyväinen” tai ”melko tyytymätön”: vasta kun asiakas on erittäin tyytyväinen, on toiminta täysin onnistunut. Sana kulkee sekä onnistumisista että epäonnistumisista, joten nykyinen toiminta heijastuu myös tulevaan myyntiin.

Grafiikassa tyytyväisyys on esitetty tyytyväisyysindeksinä, jossa ”erittäin tyytyväinen” ja ”erittäin tyytymätön” osuudet on painotettu 3:lla, jonka jälkeen ”erittäin- ja melko tyytyväinen” summasta on vähennetty ”erittäin- ja melko tyytymätön” osuudet. Vasta pidempiaikainen onnistuminen on riittävä osoitus esimerkiksi markkinoitviestinnässä käytettäväksi, joten tässä on käytetty 3 vuoden tyytyväisyyskeskiarvoa.

Esimerkki tyytyväisyysindeksien laskemisesta:

ESIMERKKI:	ALKU- PERÄINEN VASTAUS	INDEKSISSÄ KÄYTETYT ARVOT
	%	%
ERITTÄIN TYYTYVÄINEN	40	120
MELKO TYYTYVÄINEN	20	20
MELKO TYYTYMÄTÖN	10	-10
ERITTÄIN TYYTYMÄTÖN	5	-15
TYTYTYVÄISYYSINDEKSI		115

**TYTYTYVÄISYYS IKKUNATOIMITTAJAN,
3 VUODEN TYTYTYVÄISYYSINDEKSI
asuntokorjaajat**

