

KAIKKI KOTISI REMONTIT
PASTELLI

Pastelli Oy
asiakastyytyväisyystutkimus

Toteutus mainostoimisto BrandX
FM Markus Lehto

Yleistä kyselystä

Pastelli Oy:n suorittamista remonteista toteutettiin asiakas-tyytyväisyyskysely. Kysely toteutettiin haastatteleamalla henkilökohtaisesti 100 henkilöä, joiden kotiin Pastelli oli toteuttanut remontin. Henkilöt valittiin satunnaisotannalla Pastellin asiakasrekisteristä ja haastattelut toteutettiin puhelimitse.

Haastatteluissa vastaajia pyydettiin arvioimaan kouluarvosanalla 4-10 omaa tyytyväisyyttään Pastellin toteuttamaan remonttiin kolmessa kategoriassa: Remontin laatu, remontin aikataulussa pysyminen ja yleinen tyytyväisyys Pastellin palveluun. Lisäksi haastateltuja pyydettiin vastaamaan kolmeen avoimeen kysymykseen: Miksi valitsitte Pastellin toteuttamaan remonttinne? Mikä on parasta Pastellissa? Ja Mikä Pastellissa harmittaa? Lopuksi haastatellut saivat vapaasti kommentoida, positiivisesti tai negatiivisesti, Pastellin toimintaa. Vastaajat saivat jättää kommenttinsa omalla nimellä tai anonyymisti. Heille myös kerrottiin, että kommentteja voidaan käyttää Pastellin markkinoinnissa.

Asiakastutkimuksen perusteella voidaan todeta, että toimialaansa nähden Pastellin asiakastytyväisyys on erittäin korkealla tasolla. Toimialan keskeiset vaatimukset ovat remontin laatu ja aikataulussa pysyminen. Kyselyn perusteella Pastellin asiakkaat arvioivat laadun ja luotettavuuden sekä aikataulujen pitävyyden olevan Pastellin vahvuuksia. Pastelli on onnistu-

nut varsin hyvin myös palvelemaan asiakkaitaan joustavasti. Tästä hyvänä esimerkkinä on, että monet vastaajat olivat tilanneet, tai ajattelivat tilaavansa, Pastellilta uuden remontin.

Lisäksi Pastellin henkilökunta sai runsaasti kehuja ystävällisyydestä ja asiakaslähtöisestä toiminnasta. Pastelli tunnetaan asiakkaidensa keskuudessa luotettavana ja jämptinä remonttifirma, joka pyrkii huomioimaan asiakkaan viihtyvyyden myös remontin aikana. Tästä esimerkkinä on useiden asiakkaiden kiittely siitä, että remonttijäljet siivotaan päivittäin töiden päätyttyä. Monet asiakkaat kiittelivät myös remonttiasentajien miellyttävää käytöstä ja reipasta työtettä.

Kiitosta sai myös Pastellin tapa viestiä asiakkaan suuntaan. Etenkin johdon aktiivinen yhteydenpito asiakkaisiin sai kiitosta. Asiakkaat kokivat, että Pastellin johto on helposti tavoitettavissa, ja eri viesteihin reagoidaan nopeasti. Jotkut asiakkaat kiittelivät myös siitä, että heihin oltiin silloin tällöin yhteydessä myös ilman varsinaista asiaa.

Asiakkaiden mukaan Pastellin sisäisessä viestinnässä oli kuitenkin parantamisen varaa. Monilla oli kokemus, että jokin sovittu asia ei ollut mennyt Pastellin "komentoketjusta" läpi asentajalle asti. Samoin joissakin tapauksissa, kun vastuu-

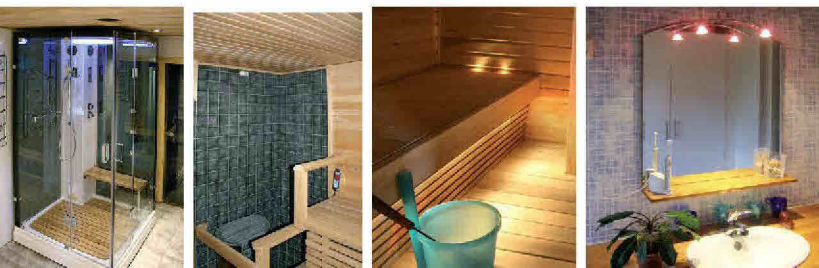
henkilöä oli jouduttu vaihtamaan kesken remontin, esimerkiksi sairastumisen vuoksi, tieto ei ollut siirtynyt uudelle vastuulliselle parhaalla mahdollisella tavalla.

Jotkut asiakkaat toivoivat kehittämistä remonttisuunnittelu-työhön. Vaikka suunnittelijoiden asiantuntemus ja näkemys saivat myös runsaasti kiitosta, niin sovittujen suunnitelmien dokumentointiin kaivattiin lisää tarkkuutta. Lisäksi suunnitelmien tarkassa noudattamisessa ei aina oltu onnistuttu. Huolellinen dokumentointi helpottaa luonnollisesti myös epäselvien tilanteiden sopimista jälkikäteen.

Pastellin myyntityö aiheutti asiakkaissa kahdenlaisia reaktioita: muutamat asiakkaat olivat kokeneet Pastellin myyntityön aggressiivisena, mutta toisaalta taas Pastellin myyjät saivat erityistä kiitosta asiantuntemuksesta ja miellyttävästä käytöksestä.

Kokonaisuudessaan Pastelli on onnistunut erinomaisesti tavoitteessaan olla asiakaskeskeinen yritys.

Tutkimuksen toteutti BrandX Oy:n mediatutkija Markus Lehto, FM.



Asiakkaan tyytyväisyys kouluarvosanalla

Remontin laatu

Keskiarvo: 8,91

Prosenttia vastauksista vähintään 9: 80%

Kaikkien asiakkaiden vastausten perusteella laskettu keskiarvo osoittaa, että Pastellin asiakkaat ovat todella tyytyväisiä remontin laatuun. Remonttitoimialalla on erittäin haastavaa saavuttaa näin korkeita lukuja. Neljä viidestä asiakkaasta arvioi Pastellin toteuttaman remontin kiitettäväksi.

Remontin aikataulussa pysyminen

Keskiarvo: 9,27

Prosenttia vastauksista vähintään 9: 84%

Yksi toimialan haastavimmista alueista on pitää remontit sovittujen aikataulujen puitteissa. Tässä Pastelli on onnistunut hämmästyttävän hyvin. Pastelli tunnetaan remonttiyrityksenä, joka tekee remontit sovituksessa aikataulussa. Silloinkin, kun Pastelli ei syystä tai toisesta pystynyt pitämään aikataulua, tehokkaan ja avoimen tiedottamisen vuoksi viivästys ei tullut asiakkaalle epämiellyttävänä yllätyksenä. Viivästykset eivät siis vaikuttaneet asiakastyytyväisyyteen.

Yleinen tyytyväisyys Pastellin palveluihin

Keskiarvo: 8,42

Prosenttia vastauksista vähintään 9: 64%

Yleinen tyytyväisyys Pastellin toimintaan oli varsin hyvällä tasolla. Etenkin asiakaslähtöisyys, suoraselkäisyys ja sovittujen asioiden pitäminen ja toisaalta vastuunotto laatu- ja aikataulujen osalta olivat tehneet asiakkaisiin vaikutuksen.

Jos palvelu arvioitiin alle kiitettäväksi, kyseessä oli lähes poikkeuksesta jostain yksittäisestä asiasta Pastellin remonttiprosessissa. Tällaisia yksittäisiä asioita olivat esim. kokemukset myynnistä, suunnittelusta, yksittäisestä remontin osasta tai viimeistelystä.

Pastellin asiakaskohtaaminen myyntitilanteesta valmiiseen remonttiin on laaja ja monipolvinen prosessi, jossa kaikissa osa-alueissa täydellinen onnistuminen on äärimmäisen vaikeaa. Pastelli on kuitenkin onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin todella hyvin.

Miksi valitsitte Pastellin toteuttamaan remonttinne?

”Markkinoi sen niin hyvin, esitteet jne.” eli tehokkaan markkinoinnin kautta

Noin 35% vastaajista päätyi valitsemaan Pastellin remonttinsa toteuttajaksi suorapostituksen, nettisivujen, messukontaktin tai muun markkinointitoimenpiteen perusteella.

”Se oli poiminta Hesarista, ilmoituksen perusteella.”

”En tehnyt aloitetta, vaan joku soitti ja jäin siihen kiinni. Olin vaihtamassa liesituuletinta, mutta tulikin koko keittiöremontti. Tosin olin kyllä jo jonkin aikaa miettinyt keittiöremonttia.”

”Suorapostimainoksen perusteella. Ilmoitus tuli postiluukusta juuri kun remontti oli ajankohtainen.”

”Sattumalta törmättiin Pastellin ständiin Habitare-messuilla. Sen jälkeen tsekattiin asiaa tarkemmin netistä. Pastelli vaikutti luotettavalta remonttiyritykseltä.”

