

Feedback vragenlijst Logistiek ENCI 2010

"elke dag beter"

We zijn blij dat de vragenlijst door een grote groep mensen is teruggestuurd. Maar liefst 48 % van de uitgezonden brieven hebben we terug mogen ontvangen. Veel meer dan gemiddeld bij dergelijke onderzoeken.

Dat zegt wat over het belang, uw betrokkenheid en motiveert ons elke dag weer om ons best te doen en waar mogelijk te verbeteren.

Hieronder vindt u de uitslag op eenzelfde wijze gepresenteerd als in het onderzoek.

Bestellen

Hoe waardeert u?
 de orderontvangst van deze afdeling
 de bereikbaarheid van deze afdeling
 de antwoordsnelheid van deze afdeling
 de flexibiliteit van deze afdeling
 het probleem oplossend vermogen van deze afdeling
 de klantgerichte communicatie van deze afdeling
 ons meedenken om knelpunten te voorkomen

	7,5	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0	8,1	8,2	8,3	8,4
					x					
							x			
					x					
							x			
								x		
					x					
				x						

Leveren

Hoe waardeert u de franco uitleveringen van ENCI?
 Is de levering conform uw bestelling?
 Is de leverdatum en tijd conform zoals overeengekomen?
 Is er bij afwijkingen een correcte communicatie?
 Is de uitvoering door de vervoerder in lijn met uw verwachting?
 Is de vrachtbrief duidelijk?

	7,5	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0	8,1	8,2	8,3	8,4
								x		
									x	
							x			
								x		
									x	

Afhalen

Is de ontvangst conform uw verwachting?
 Blijft de laadtijd binnen uw verwachting?
 Zijn de goederen altijd beschikbaar?
 Voldoen de openingstijden aan uw verwachting?
 Voldoet de service buiten deze tijden?

	7,5	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0	8,1	8,2	8,3	8,4
						x				
							x			
				x						
								x		
	x									

Opmerkingen en aanbevelingen

We zijn blij met bovenstaande uitslag die aangeeft dat u ons werk als goed waardeert. Maar zeker ook met de opmerkingen en aanbevelingen die u plaatste die ons de mogelijkheid bieden om ons nog te verbeteren: elke dag beter. We zullen de mensen die aanbevelingen plaatsten van het vervolg in kennis stellen.

Een korte samenvatting:

35% daarvan was een klopje op de schouder: "ga zo door".
 19% daarvan betreft onze vrachtbrief
 15 % betreft communicatie tussen de verschillende belanghebbenden
 12 % betreft onze chauffeur
 8% betreft de omgang met email
 11 % overigen

Voor u medewerking zeggen we u nogmaals hartelijk dank. De Iris cheques zijn inmiddels verloot en zullen voor de bouwvak aan betrokkenen overhandigd worden.

Met vriendelijke groet,

Namens het logistieke team ENCI,

Karel Jehoel
 Logistiek manager ENCI B.V.