

Logistiek ENCI: elke dag beter

Elke twee jaar wordt door HC Benelux (ENCI en CBR) een Customer Survey (klantenonderzoek) gehouden. Voor het laatst in 2009. Uit dit onderzoek bleek het belang van een goede logistieke service maar het onderzoek was breed en gaf daarom onvoldoende detail over uw ervaringen als directe gebruiker van deze service en nog belangrijker: geen antwoord op mogelijke verbeterpunten.

Daarom deze korte specifieke vragenlijst die niet meer dan 5 minuten van uw tijd gaat vragen. We gebruiken deze informatie om ons service niveau naar u te verbeteren.

Waardering graag in cijferpunten zoals vroeger op school: graag uw rapportcijfer aankruisen.

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zijn er punten die u graag verbeterd zou zien? _____

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?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zijn er punten die u graag verbeterd zou zien? _____

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?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zijn er punten die u graag verbeterd zou zien? _____

Overige opmerkingen

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Naam: _____

Bedrijf: _____

Datum: _____

U kunt deze enquête retourneren naar:

ENCI B.V. Logistics, antwoordnummer 168, 5231 BS, 's-Hertogenbosch . Uw mening telt!

Met vriendelijke groet,

Karel Jehoel
Logistiek Manager ENCI BV

