

**Результаты исследования удовлетворенности потребителей
компании «Слотекс» за 2008 г.**

Уважаемые дамы и господа! Уважаемые участники опроса!

Удовлетворенность клиентов, закупающих декоративный пластик «Слотекс», в 2008 г. составила 86% (согласно результатам нашего исследования)!

Удовлетворенность клиентов, закупающих мебельные комплектующие и отделочные материалы «Слотекс», в 2008 г. повысилась до 88%!

Клиенты «Слотекс» характеризуют компанию как **надежного** поставщика, обеспечивающего **гибкий сервис** и **качество** продукции!

Сильные стороны компании, согласно ответам респондентов, состоят в **своевременном предоставлении информации, работе и компетентности персонала**. Клиенты **хотели бы видеть улучшения в сроках исполнения заказов** со стороны «Слотекс». Некоторые из опрошенных клиентов хотели бы видеть изменения в соотношении цена/качество. В целом, несмотря на сложное финансовое положение в отрасли, **63%** опрошенных клиентов не намерены снижать закупки декоративного пластика «Слотекс» в 2009 г. (**56%** опрошенных клиентов не намерены снижать закупки мебельных комплектующих и отделочных материалов «Слотекс» в 2009 г.)

Цель исследования степени удовлетворенности потребителей

Цель ежегодного исследования степени удовлетворенности клиентов состоит в улучшении качества продукции и сервиса компании «Слотекс». Исследование проводилось в марте 2009 г. среди **крупных клиентов** «Слотекс», находящихся в **РФ** и странах **СНГ**. Обратная связь составила **71%**. Основываясь на полученной от Вас ценной информации, мы провели ряд улучшений в компании.

Мы благодарим Вас за активное участие в исследовании степени удовлетворенности потребителей за 2008 г!

Надеемся на продолжение нашего сотрудничества!

Генеральный директор
Евгений Осипов

Уполномоченный по качеству
Алексей Розен

Руководитель отдела
маркетинга
Светлана Осипова