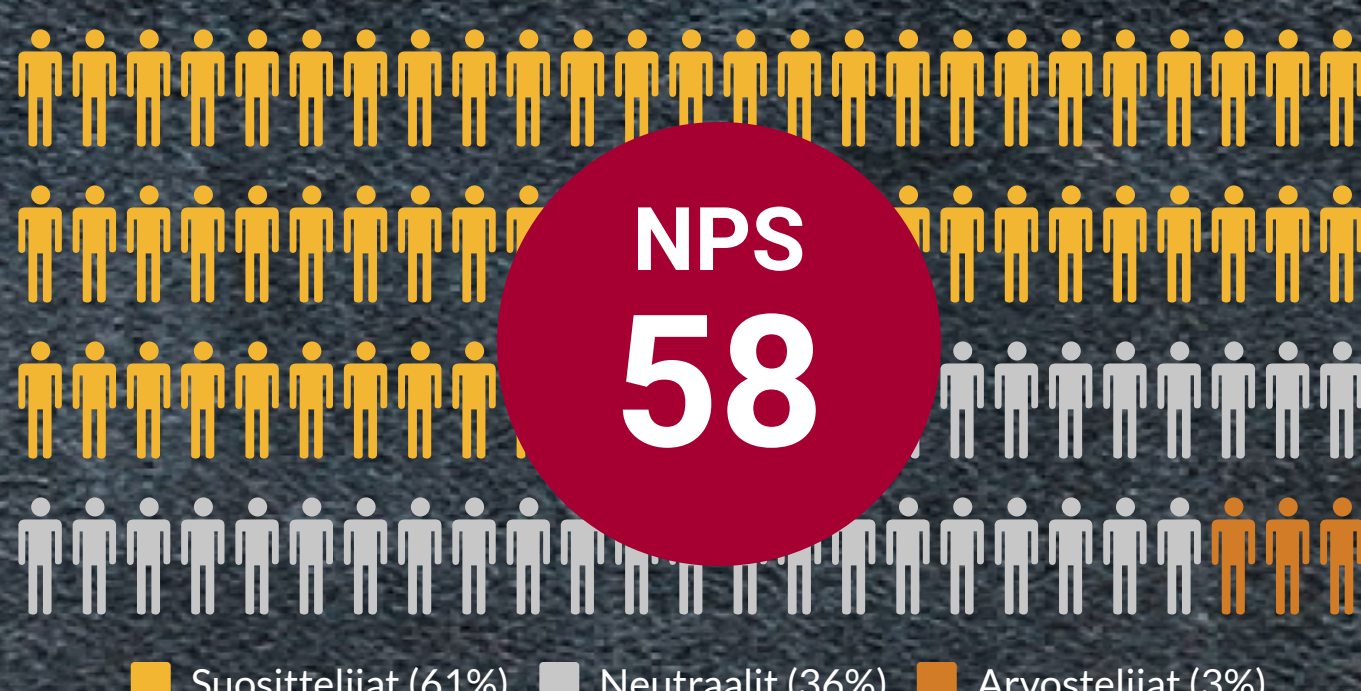


Asiakastytyväisyyssuhteen tavoitteena vuonna 2022 oli kartoittaa MP-Maustepalvelu Oy:n asiakastytyväisyyttä ja seurata tulosten kehitystä. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina ja sähköpostikyselyinä syyskuussa 2022. Kohderyhmän muodostivat MP-Maustepalvelu Oy:n asiakkaat. Tulokset perustuvat 165 vastaukseen (2019: 100) ja niitä verrataan soveltuvin osin vuonna 2019 toteutetun tutkimuksen tuloksiin.

NPS on edelleen erinomainen ja on noussut vuodesta 2019. Tyytyväisten asiakkaiden määrästä 61 % on suosittelijoita. Vuonna 2019 NPS oli 56 ja suosittelijoiden osuus oli 59 %.



Innolinkin B2B-vertilutietokannassa vrtivsten keskimääräinen NPS-arvo on 37.

uskoo hankintojensa Maustepalvelusta pysyvän ennallaan tai kasvavan seuraavan vuoden aikana (2019: 99 %).

vastaajista arvioi Maustepalvelun edistävän heidän liiketaloudellisten tavoitteidensa toteutumista (2019: 91 %)

vastaajista toivoi nykyistä aktiivisempaa yhteydenottotiheyttä (2019: 13 %).



Maustepalvelun asiakkaat ovat keskimääräistä tyytyväisempiä yrityksen toimintaan. Erityisesti tyytyväisyys tavoitettavuuteen, tuotteiden ja palvelujen vastaavuuteen asiakkaiden tarpeisiin sekä yrityksen imagon koettiin kohentuneen.

Onnistumisten kärkisijoilla vuoden 2022 tulosten mukaan ovat nämä tekijät:

4.4

Palvelualltius
ja ystävällisyys
(2019: 47)

Luotettavuus
yhteistyö-
kumppanina
(2019: 47)

Tavoitetta-
vuus
(2019: 4.4)

Toimitusten
virheettömyys
(2019: 4.5)

Annettujen
toimitusaikojen
luotettavuus
(2019: 44)

Yhteistyön
yleinen
sujuvuus
(2019: 4,6)

Lupausten
pitäminen
(2019: 4.6)

4.2

vastaajien antama kokonaisarvosana Maustepalvelulle
vuonna 2022 (2019: 4.2) ja Maustepalvelun kilpailijoille vastaajat antoivat
kokonaisarvosanaksi 3.8 (2019: 3.9)

(Asteikolla 1= onnistunut erittäin huonosti 5 = onnistunut erittäin hyvin)

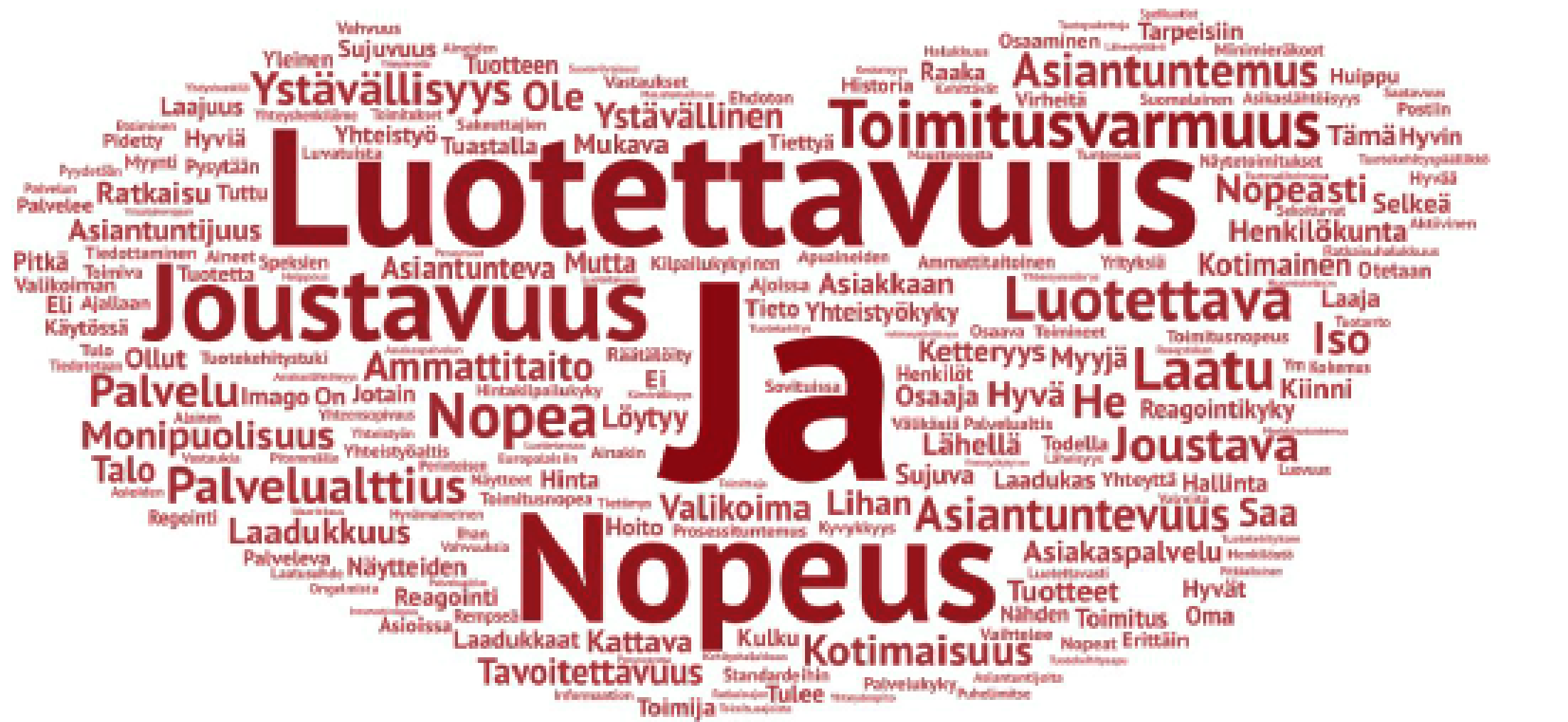
Innovatiivisuus

vastaajista oli sitä mieltä, että Maustepalvelu vähintään seuraa alan palveluratkaisujen kehitystä ja pyrkii olemaan siinä mukana (2019: 97 %). 14 % näistä vastaajista arvioi Maustepalvelun alansa uusien ratkaisujen suunnannäyttäjäksi.

Kilpailijavertailu

vastaajista arvioi Maustepalvelun toiminnan parantuneen kilpailijoita nopeammin tai pysyneen samalla tasolla viimeisen vuoden aikana (2019: 91 %).

Mitä tekijöitä pidät Maustepalvelun vahvuuksina?



Spontaanisti Maustepalvelun vahvuuksista mieleen nousevia adjektiiveja ovat erityisesti nopeus, luotettavuus sekä ammattitaito ja asiantuntemus, kun vastaajia pyydettiin mainitsemaan 2-3 adjektiivia

Kiitos kaikille vastanneille.
 Otamme innostuneina ja iloisina vastaan asiakkailta
 saamamme erittäin hienon palautteen.
 Meille antamanne palaute on arvokasta
 toimintamme kehittämisessä
 tarpeitanne vastaaviksi

Toimitusiohtaja Mikko Salonen