

Dotazníkové šetření

Dobrý den,

z pozice obchodního zástupce firmy Würth, zabývající se velkoobchodem s vruty, kováním a kotevní technikou, bych Vám rád položil několik otázek s cílem zlepšit již zaběhnuté procesy komunikace a nákupu.

Děkuji.

1. Jak jste spokojen/a s produkty firmy Würth? A jak na Vás značka v současné době působí? (silná značka, spolehlivá, málo reklamací, dobrá cena vs. kvalita atd.)

S produkty společnosti Würth jsem nad míru spokojen, jejich kvalita je oproti konkurenci nesrovnatelná. Využívám především vruty z řady Assy SK, tudíž vruty do dřevěných konstrukcí s částečným závitem a plochou hlavou. Díky pohonu AW se s vruty opravdu dobře a pohodlně pracuje. Jsou spolehlivé, nepraskají, sice stojí oproti konkurenci řádově o 5%-10% více, ale vyplatí se to.

2. Je něco z produktového portfolia, co Vám chybí nebo jste s něčím nespokojen/a?

Obsahem produktového portfolia jsem zcela spokojen, není více produktů, které bych jako tesař mohl užívat než ty, které již odebírám. I když je pravdou, že v nedávné době jsem poptával speciální spirálový vrták, tzv. „hadřák“ s pracovní délkou 650 mm, a to byl problém který mi společnost nedokázala vyřešit.

3. Jakým způsobem preferujete informování o slevových akcích, nových produktech atd. Přes obchodního zástupce, emailem, zasláním katalogu atd.

Nejllepší možností, jak se dozvědět o nových produktech je díky službám obchodního zástupce. V terénu je možnost si produkt osahat, a potvrdit si jeho kvalitu jinak než popiskem v katalogu. Slevové akce preferuji formou katalogu, který si následně v klidu prostuduji.

4. Jakou cestu při objednávání zboží preferujete? Je to e-shop, kamenná pobočka nebo upřednostňujete služby obchodního zástupce?

Upřednostňuji objednávání zboží přes e-shop a kamennou pobočku. Tím, že většinu času jsem přímo u zákazníků, je pro mne nejsnazší si zboží pořídit cestou, nebo objednat večer z domova.

5. V případě, že preferujete e-shop – jste spokojen/a dodáním zboží a celkovým procesem objednávky zboží? Jaké nevýhody má objednávání přes e-shop?

E-shop společnosti Würth je přehledný a vše lze intuitivně dohledat. Dodání zboží je většinou do druhého dne, pokud je daný produkt skladem. Jedinou nevýhodou je, že pokud člověk udělá chybu v objednávce, je v podstatě nemožné objednávku zeditovat po odeslání.

6. Jaké výhody vidíte v objednávání zboží přes obchodního zástupce? A naopak jaké nevýhody nebo co Vám v tomto procesu chybí nebo jste nespokojen/a?

Jak jsem již zmínil, služby obchodního zástupce nejvíce využívám při objednávání nových produktů které ještě neznám. Díky těmto službám mám možnost si výrobek prozkoumat. Nevýhodou je, že osobní schůzky vždy trvají déle než si zboží objednat přes e-shop a to mne pak brzdí při výkonu práce.

7. Při výběru firmy, jaké jsou vaše nejdůležitější faktory? Je to cena, kvalita, nákupní, silná značka, služby obchodního zástupce, proces, slevy akce...

Nejdůležitější pro mne je rychlost dodání a možnost změny dodací adresy. Tím že na dílně pracuji minimálně a má práce se odehrává převážně v terénu je pro mne tento faktor jedním z těch nejdůležitějších. Samozřejmostí je i fakt, že je potřeba nějaká úroveň kvality a různé certifikace o vlastnostech použitých materiálů pro daný produkt.

8. Na škále od 1 do 10, jakou úlohu při výběru značky, zastává obchodní zástupce? Proč? A jakou úlohu má síla značky (silná značka, rozsáhlou síť, spolehlivost)

Obchodního zástupce bych zařadil při výběru značky hned na druhé místo po obecné kvalitě výrobků, která je dle mého pohledu na místě prvním. Tudiž bych v tomto případě dal 7 pro obchodního zástupce a 10 za značku.

9. Jak dlouho s firmou Würth obchodujete? Během času vnímáte nějaký posun v produktech, síle značky, kvality, ceně atd.

Obchoduji se společností již 7. rokem. Za tu dobu se společnost opravdu změnila. Rozšířila portfolio svých produktů, zesílilo její postavení na trhu a díky výzkumu do kterého nezapomínala investovat peníze vzrostla i kvalita nabízených produktů. Díky velké konkurenci na dnešním trhu došlo i k poklesu ceny.

10. Doporučil/a byste tuto značku svému obchodnímu partnerovi, který hledá dodavatele?

Pokud bych se dostal do takové situace určitě bych společnost doporučil. Avšak jak jsem již zmínil, rozmanitost produktů které odebírám není tak široká, tudíž bych se nejdříve sám musel přesvědčit zda-li si stejnou kvalitu drží i v produktech jiných řad.