

## Dotazníkové šetření

Dobrý den,

z pozice obchodního zástupce firmy Würth, zabývající se velkoobchodem s vruty, kování 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 z velké části spokojen. Konstrukce vrtů je výborná, ostré špičky, efektivní pohon AW a asymetrický závit umožňují s vruty manipulovat jednou rukou, což je opravdu výhoda oproti PH pohonu. Dalšími produkty, které využívám nejčastěji jsou chemické produkty, a to disperzní lepidlo D3, silikony a akryly. Oceňuji u nich širokou škálu barev a jejich shodu se vzorníky, což mi umožňuje snazší komunikaci se zákazníky.

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

Z produktového portfolia mám špatnou zkušenost s vrtáky do kovu, které nevydrží tolik jako konkurenční. Dále jsem měl v minulosti problém s příliš rychlým zasycháním silikon acetátu, který jsem používal pro utěsnění dřezů v kuchyňských linkách, což vedlo k popraskání jeho povrchu a následném netěsnění namáhaných oblastí.

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

Po dohodě s obchodním zástupcem o zaslání veškerých novinek, a právě probíhajících akcích do elektrické schránky jsem začal odebírat mnohem více produktů. Mám více času večer u počítače, nebo během oběda na zkoumání novinek. Zároveň oceňuji možnost předvedení produktu přímo u nás na dílně obchodním zástupcem. Občas se tak stane, že se mi pod ruce dostane produkt, který bych si bez takovéto ukázky vůbec neobjednal.

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

Preferuji objednávání zboží přes obchodního zástupce, který naplánuje schůzku v naší provozovně. Je to nejlepší způsob, jak si projít skladové zásoby a doplnit tak veškeré produkty které nejen chybí, ale i dochází. Občas se totiž stane, že v některém obalu je jen posledních pár kusů, ale balení na první pohled neprozradí aktuální stav. Navíc jsem zvyklý na tyto schůzky umožňující prezentaci novinek a pokládání dotazů na novinky které jsem obdržel do emailu.

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

Možnosti e-shopu zatím nevyužívám v takové míře abych dokázal odpovědět na tuto otázku. E-shop využívám zatím jen pro náhled o produktových vlastnostech, či k vyhledání nějaké alternativy k substituci konkurenčních výrobků. Musím však uznat, že webové stránky jsou přehledné a snadno lze vyhledat vše co potřebuji, od elektroniky po vruty.

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?

Výhodou objednávání přes obchodního zástupce je pro mne dvojitá kontrola stavu skladu díky čemuž se stává mnohem méně že by nám na dílně nějaký produkt chyběl. Nevýhodou je někdy přílišná doba stráveného času s obchodním zástupcem, a to zejména pokud jde o objednávání nových artiklů, kde se domlouvá cena nebo vyhledává ideální produkt. V dnešní době mají obchodní zástupci k dispozici elektronický katalog v jejich tabletu a vyhledávání v něm se mi zdá příliš zdlouhavé.

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

Pro mne je jedním z nejdůležitějších faktorů, aby byla společnost schopna udržet domluvené cenové podmínky po celý rok a měla rychlé dodání produktů po objednání. Snažím se držet skladové zásoby cca na 14 dní provozu, proto nechci dvakrát měsíčně kontrolovat cenovou nabídku a zdržovat se tím víc, než je třeba. Samozřejmě slevové akce jsou příjemnou novinkou, avšak ty nejvíce využívám na dovybavení dílenského vybavení jako například laserových metrů, či nářadí. Na spotřební zboží hledám vždy spolehlivého dodavatele, kde si raději za produkt připlatím výměnou za jeho spolehlivost a kvalitu.

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

Určitě je třeba nezapomínat na obchodní zástupce, ale pokud by zastupoval nekvalitní produkt tak se spolehlivým dodavatelem stát nemůže, ať už jsou jeho služby jakkoliv spolehlivé. Pokud však společnost stojící za obchodním zástupcem má produkty kvalitní, jsou jeho služby vesměs druhou nejdůležitější věcí. Proto bych dal úloze značky na škále od 1 do 10 známku 10 a obchodnímu zástupci 7.

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

Obchoduji se společností více než 10 let. Za tu dobu společnost zvýšila kvalitu některých produktů a vystřídala 4 obchodní zástupce, kteří o mne pečují. Také dokázali snížit dodací lhůtu produktů na minimum, do druhého dne, pokud je zboží skladem. A to bývá skladem výrazně častěji než tehdy, jelikož mají nový sklad, jak avizoval obchodní zástupce před lety. Také se společnost snaží více zaměřovat na různé akční produkty, což dříve tak časté nebylo.

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

Určitě, jsem s produkty i službou společnosti spokojený.