

Analiza potrzeb i upodobań względem usługi budowlanej społeczności województwa opolskiego 2012 r.

Wyniki badań:

Pozycja końcowa ankietowanej cechy (hierarchicznie od najistotniejszej)	Nazwa ankietowanej cechy	Liczba uzyskanych punktów ankietowanej cechy
1	Jakość wykonania usługi	48
2	Wiarygodność zleceniobiorcy	51
3	Terminowość wejścia i wyjścia firmy na i z placu budowy/remontu	120
4	Cena usługi	123
5	Kompleksowość usługi (materiały + wykonanie)	132
6	Szybkość wykonania usługi	138
7	Szczegółowy kosztorys usługi	159
8	Kontakt z klientem podczas wykonywania usługi	165
9	Porządek i bezpieczeństwo na placu budowy/remontu	195
10	Umiejętność sprzedaży usługi	219
11	Dostępność oferty w Internecie	294

Pytania zadane ankietowanym:

1. Przy wymienionych powyżej określeniach wstaw cyfrę od 1 do 10, która to w hierarchii uporządkuje oczekiwania klienta względem firmy oferującej usługi budowlane w regionie województwa opolskiego.
(1 oznacza najistotniejszą cechę, a 10 cechę najmniej istotną)
2. Opisz w jednym zdaniu trzy najbardziej frustrujące braki w ofercie/obsłudze zlecenia przez zleceniobiorcę będącego wykonawcą na Waszym placu budowy/remontu.
3. Opisz w jednym zdaniu trzy pozytywne zaskoczenia będące elementem oferty/obsługi zlecenia przez zleceniobiorcę będącego wykonawcą na Waszym placu budowy/remontu.