

Anche nel 2018 la F. Borner AG ha svolto il consueto sondaggio biennale tra i suoi clienti. Queste inchieste periodiche ci permettono di scoprire l'opinione dei clienti e di osservare il mercato sul periodo di diversi anni nonché di trarre le debite conclusioni per individuare possibili miglioramenti.

Per la prima volta il sondaggio è stato gestito attraverso uno strumento online. 161 dei 475 clienti invitati a partecipare al nostro sondaggio hanno risposto alle nostre domande e partecipato così allo stesso tempo anche a un concorso.

Per mezzo di domande concrete desideriamo sapere dalla nostra clientela se i prodotti e i servizi della F. Borner AG corrispondono o meno alle loro aspettative. Inoltre, intendiamo scoprire se la F. Borner AG viene percepita come azienda orientata ai clienti nonché come ci vedono i nostri clienti in rapporto alla sostenibilità e alla tutela dell'ambiente.

Desideriamo sottolineare in particolare i seguenti punti positivi:

- in generale i nostri clienti sono soddisfatti o molto soddisfatti della nostra assistenza, non solo a livello tecnico e di vendita, bensì anche dei collaboratori dei team di trasporto e di montaggio;
- il 95 per cento dei clienti trova presso la nostra azienda tutti i prodotti che cerca, il 98 per cento è soddisfatto della qualità e della funzionalità dei manufatti;
- il 70 per cento dei clienti ritiene che la F. Borner AG sia un'azienda estremamente innovativa, competente e affidabile. Anche gli sforzi in campo ecologico e in settori quali l'innovazione e il riciclaggio vengono sempre più percepiti dai nostri clienti.

Nel quadro del sondaggio abbiamo anche ottenuto diversi suggerimenti:

- i nostri clienti sono confrontati già da diverso tempo con prolungati tempi di consegna. Stiamo facendo tutto il possibile, anche in caso di elevati volumi, per fissare scadenze tempestive e vincolanti e rispettarle;
- inoltre, l'inchiesta ci ha consentito di ricevere diversi suggerimenti in rapporto ai nostri prodotti. Queste proposte da parte della nostra clientela sono fondamentali al fine di sviluppare il portafoglio di prodotti nella giusta direzione. Le osservazioni saranno trasmesse al nostro reparto gestione prodotti o considerate per i nuovi sviluppi.

Ringraziamo la nostra clientela per aver partecipato al sondaggio, per le proposte e la valutazione prevalentemente positiva. Augurando a tutti il massimo successo, confidiamo anche in futuro in un'ottima collaborazione.

