

Indagine di soddisfazione dei clienti di Fratelli Pagani

VI SVELIAMO
IL NOSTRO **INGREDIENTE SEGRETO**,
LA VOSTRA UNICITA'



Il nostro ingrediente segreto, la vostra soddisfazione

■ CONTESTO E OBIETTIVI:

F.lli Pagani, leader nella produzione di ingredienti per la produzione di carni, ha realizzato un'indagine rivolta ai propri Clienti industriali con l'obiettivo di **comprendere il livello di soddisfazione** in merito ai propri **prodotti/servizi** e di **sondare la possibilità di ampliare le linee di prodotto sulla base delle tendenze di mercato future espresse dai rispondenti.**

- L'indagine F.lli Pagani ha approfondito i seguenti aspetti:
 - ✓ Soddisfazione generale sui prodotti e servizi offerti
(rapporto qualità/prezzo, qualità, resa funzionale dei prodotti)
 - ✓ Soddisfazione sulla consegna
 - ✓ Assistenza e documentazione fornita
 - ✓ Comportamento d'acquisto (quali prodotti e con quale frequenza)
 - ✓ Orientamenti di acquisto futuri (aree di interesse e nuovi prodotti)



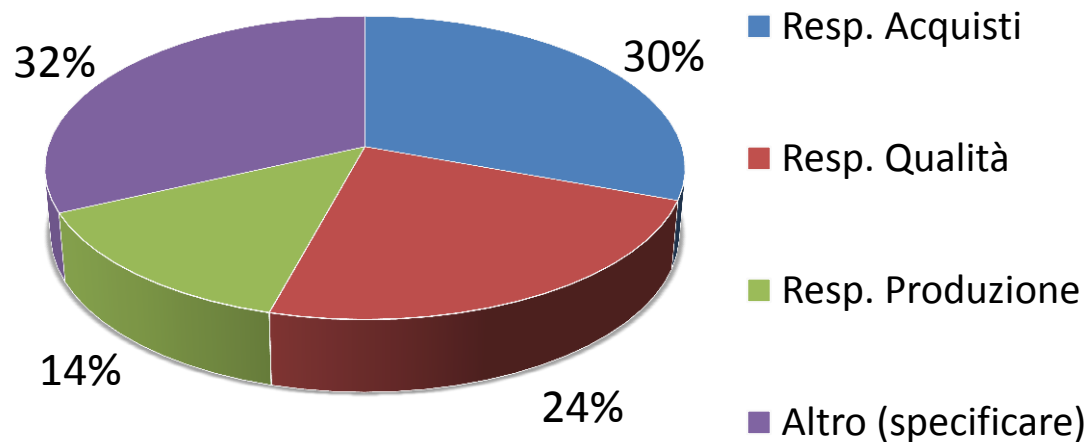
La ricerca



■ METODOLOGIA:

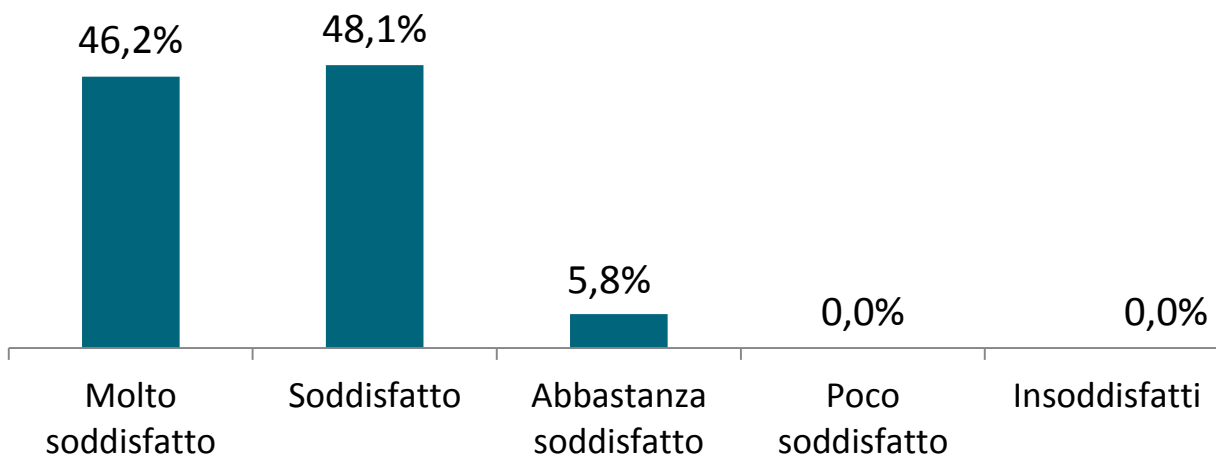
L'indagine è stata realizzata tramite una rilevazione ad hoc indirizzata ad un database di referenti di Fratelli Pagani in aziende clienti, a mezzo di interviste web C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviews) su questionario strutturato.

Ruolo Funzione



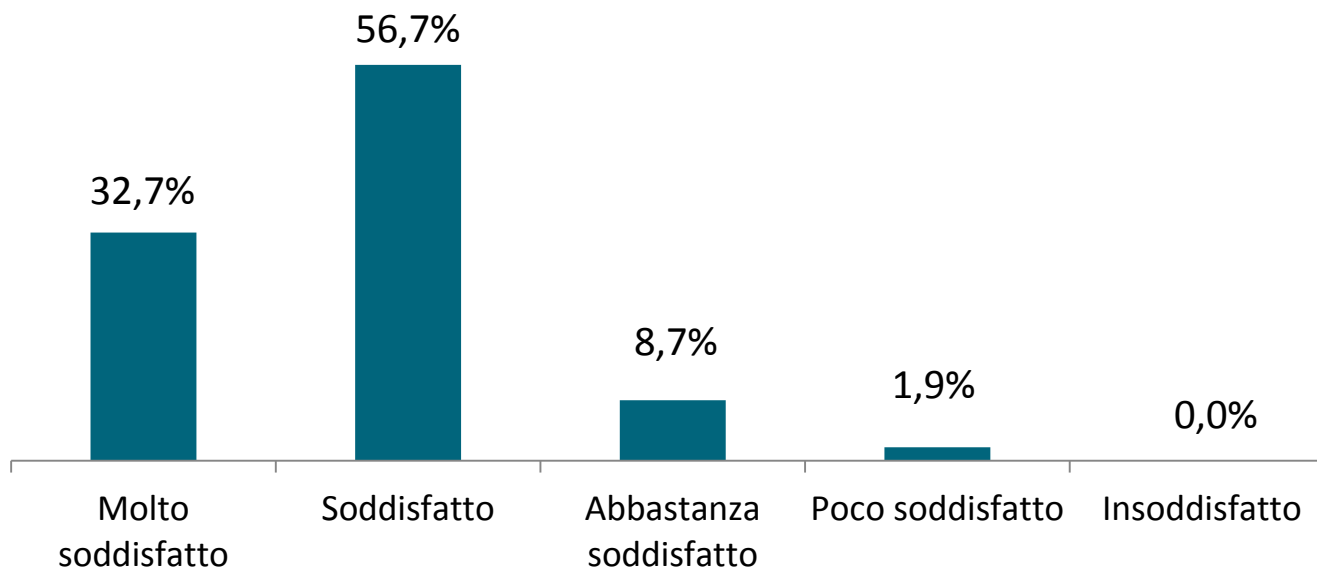
- Hanno completato l'indagine:
 - ✓ Per il 30% Resp. Acquisti
 - ✓ Per il 24% Resp. Qualità
 - ✓ Per il 14% Resp. Produzione
 - ✓ Per il 32% altre funzioni

Se dovessi esprimere il tuo grado di soddisfazione generale sui prodotti di Fratelli Pagani che utilizzate quale giudizio daresti?



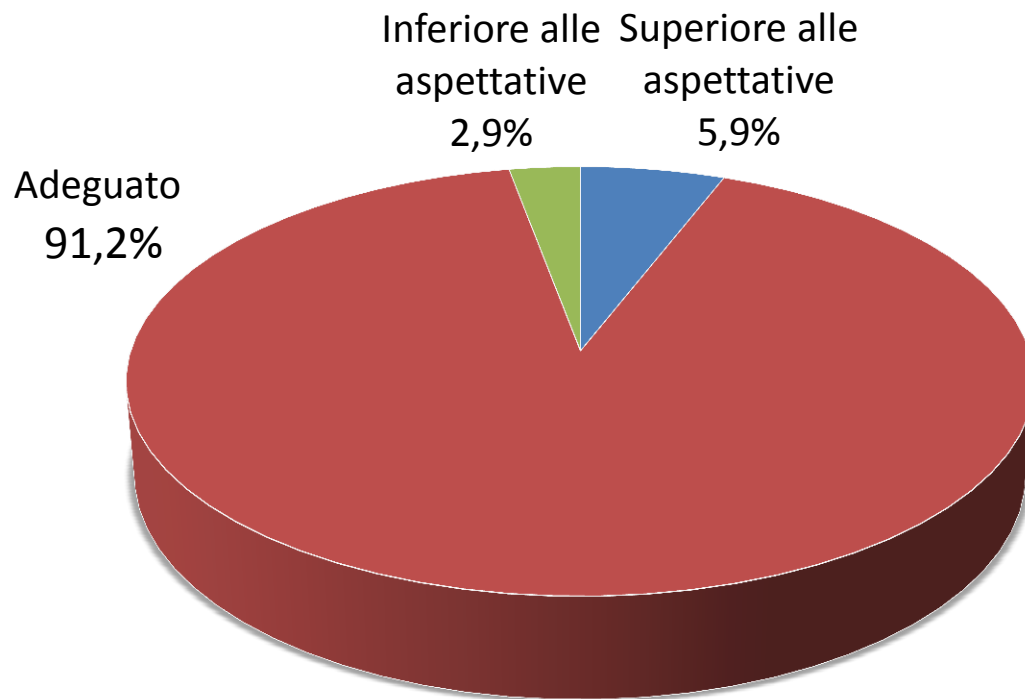
**Il 94% delle aziende è soddisfatto della qualità dei prodotti F.lli Pagani
Nessuna azienda reputa insoddisfacente la qualità dei prodotti.**

Se dovessi esprimere il tuo grado di soddisfazione generale sul servizio di Fratelli Pagani che riceveti, quale giudizio daresti?

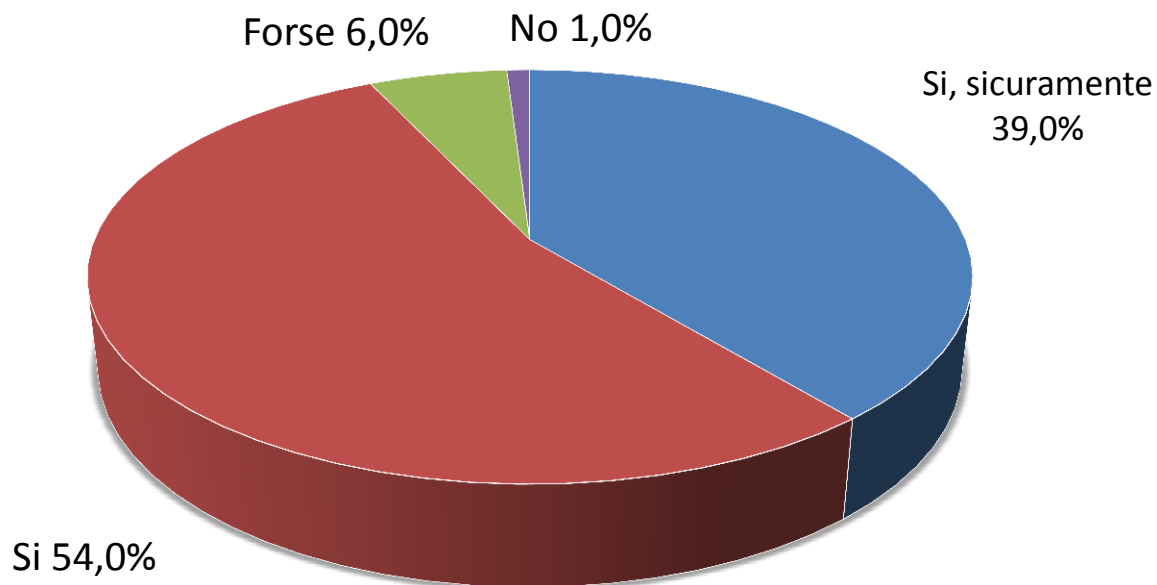


L'89% delle aziende è soddisfatto della qualità dei servizi offerti da F.lli Pagani

Il rapporto qualità/prezzo dei prodotti di Fratelli Pagani riteni che sia:



Raccomanderesti i nostri prodotti ad altre aziende del vostro settore?



Il 93% delle aziende raccomanderebbe i prodotti di F.lli Pagani, il 6% è indecisa.

- Il 94% delle aziende è soddisfatto della qualità dei prodotti F.Ili Pagani e l'89% di esse della qualità del servizio → **Ottimo livello di soddisfazione generale**
- Le aziende reputano che i prodotti abbiano un buon rapporto qualità/prezzo e nessuna azienda reputa minore la qualità rispetto ad altre aziende del settore. Il 93% raccomanderebbe i prodotti di F.Ili Pagani
→ **Ottimo posizionamento rispetto ai Competitor**
- La resa funzionale dei prodotti, il servizio di consegna, di assistenza e la documentazione fornita sono soddisfacenti



Grazie per la vostra attenzione.

In un ottica di miglioramento continuo, il nostro staff è sempre a vostra completa disposizione per accogliere le vostre domande e segnalazioni.

Contattateci all'indirizzo customer-care@fratellipagani.it

