

JÄSENYRITYSTEN ASIAKASTUTKIMUS 2017

Suunnittelu- ja konsultointiyrietykset SKOL ry teetti maaliskuuhuhtikuussa 2017 jäsenyritysten asiakastutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy. Tutkimuksella kartoitettiin SKOL:n jäsenyritysten asiakastyytyvääisyyttä sekä samalla koko toimialan vahvuuksia ja kehityskohteita. Puhelinhaastatteluina toteutettuun tutkimukseen haastateltiin noin 1 000 jäsenyritysten asiakasta.

ASIAKKAIDEN ODOTUKSET KORKEALLA

Suunnittelu- ja konsultointiyrietysten asiakkaiden odotusarvot ovat hyvin korkealla. Vastaajat arvostavat erityisesti henkilöstön ammattitaitoa.

Osaamisen lisäksi asiakkaat odottavat hyvää projektin läpiviennin laatua sekä yhteistyön toimivuutta ja helpoutta.

ONNISTUMISIA AMMATTITAIIDOLLA

Asiakkaiden korkeista odotusarvoista huolimatta yritysten suurimpana vahvuutena pidetään juuri henkilöstön ammattitaitoa.

Ammattitaidon ohella yritysten koetaan onnistuneen parhaiten asiakaspalveluasenteessa, yhteistyön toimivuudessa, vaatimusten ymmärtämisessä ja sopimusvasteiden hoitamisessa.



ASIAKASTYTYVÄISYYS HYVÄLLÄ TASOLLA - HAASTEITA ERONTAUTUMISESSA

Tutkimuksen mukaan 98 prosenttia asiakkaista voisi suositella yritystä tuttavilleen tai kollegoilleen ja valita sen uudelleen toimittajakseen. Asiakasuskollisuus on korkealla, mutta alan erityispiirteinä aktiivisten suosittelijoiden osuus on melko vähäinen.

Koska laatu on hyvällä tasolla kautta linjan, yritysten haasteena on erottautuminen markkinoilla. Muutamat toimijat erottuvat joukosta erityisesti asiantuntijaosaamisellaan.



INNOVATIIVISUUS KILPAILUEDUN LÄHTEENÄ

Tulosten perusteella yritysten edelläkävijyys uusien ratkaisujen kehityksessä vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden suositteluhaluuteen ja uskollisuuteen sekä kilpailijoista erottautumiseen.

Innovatiivisten yritysten asiakkaat kokevat myös muita useammin yritysten toiminnan parantuneen ja yhteistyön laajenevan tulevaisuudessa.



"SKOL:n jäsenyritysten toiminnan laatu on kovaa ja odotusarvot korkealla. Koska alalla hankinnat ovat kasvussa, kilpailu kiristyy ja kilpailuetutkijöitä on haettava yhä enemmän edelläkävijyydestä."

Jani Listenmaa, liiketoimintajohtaja
Innolink Research Oy
p. 050 911 3866
jani.listenmaa@innolink.fi

"Kiitos jäsenyrityksillemme ja heidän asiakkailleen osallistumisesta vuoden 2017 asiakastutkimukseen. Tutkimus on tärkeä ja hyödyttää yritysten asiakaslähtöistä liiketoiminnan kehittämistä sekä koko alan yleistä kehitystä. Asiakastutkimus toteutetaan jälleen kahden vuoden kuluttua - haastankin kaikki SKOL:n jäsenyritykset tuolloin lähtemään mukaan!"

Matti Kiiskinen, kehityspäällikkö
SKOL ry
p. 0400 717 130
matti.kiiskinen@teknologiateollisuus.fi

