

گزارش ارزیابی رضایت مشتریان صادراتی

۱۴۰۲



CHOKRAN CHEMICAL PRODUCTION COMPANY
شرکت تولیدی شیمیایی کلران

مقایسه نتایج سال ۱۴۰۲ با سال ۱۴۰۱

۱۴۰۱

۱۴۰۲

%۸۳

%۸۵

درصد رضایت

میزان رضایت کلی
از برند کلران

میزان رضایت رعایت اصول ایمنی و زیست
محیطی توسط شرکت تولیدی شیمیایی کلران

%80

%90

میزان رضایت مشتری به تفکیک هر حوزه

84%

ارائه خدمات
و ارتباط با مشتریان

88%

بارگیری و
تحويل محصول

90%

بسته بندی

81%

قیمت گذاری

91%

کیفیت

مقایسه امتیاز سوالات براساس هر حوزه

کیفیت محصول

- در مقایسه با سایر تامین کنندگان 90%
- از نظر انطباق با مشخصات فنی و یا الزام خاص مورد نیاز 92%
- از نظر یکنواختی در سفارشات مختلف 91%

بسته بندی

- از نظر کیفیت و تنوع 90%
- از نظر مشخصات فنی درج شده (با توجه به الزامات مورد نیاز) 91%

قیمت

- در مقایسه با بازار جهانی و بورس 79%
- در مقایسه با کیفیت 87%
- با توجه به نوسانات نرخ ارز 79%
- در مقایسه با دیگر تامین کنندگان داخلی و خارجی 80%
- رضایت از قیمت حمل و نقل محصولات 81%
(بر اساس ترم تحویل FOB , DAP , CIF)

بارگیری و تحویل محصول

- با توجه به قرارداد فی مابین 89%
- توان تامین محصول با توجه به زمان در مقایسه با رقبا 85%
- رعایت اصول ایمنی و زیست محیطی 90%

ارائه خدمات و ارتباط با مشتریان

- نحوه پاسخگویی و رفتار پرسنل در رسیدگی به شکایات و پیشنهادات و درخواستها 91%
- تحویل به موقع مدارک و صحت اسناد (فاکتور، گواهی مبداء و ...) 92%
- نحوه دسترسی و برقراری ارتباط با پرسنل سازمان 90%
- کیفیت خدمات مشاوره ای و فنی ارائه شده 90%
- پیگیری امور گمرکی توسط پرسنل شرکت 85%
- میزان سهیم بودن شرکت کلران در اهداف بلند مدت خود 67%
- میزان پایبندی به تعهدات در قبال فروش محصولات 66%
- میزان رضایت از نماینده مشتری (پاسخگو بودن، پیگیری و مسئولیت پذیری) 91%