

# Bioklapiin asiakaskysely

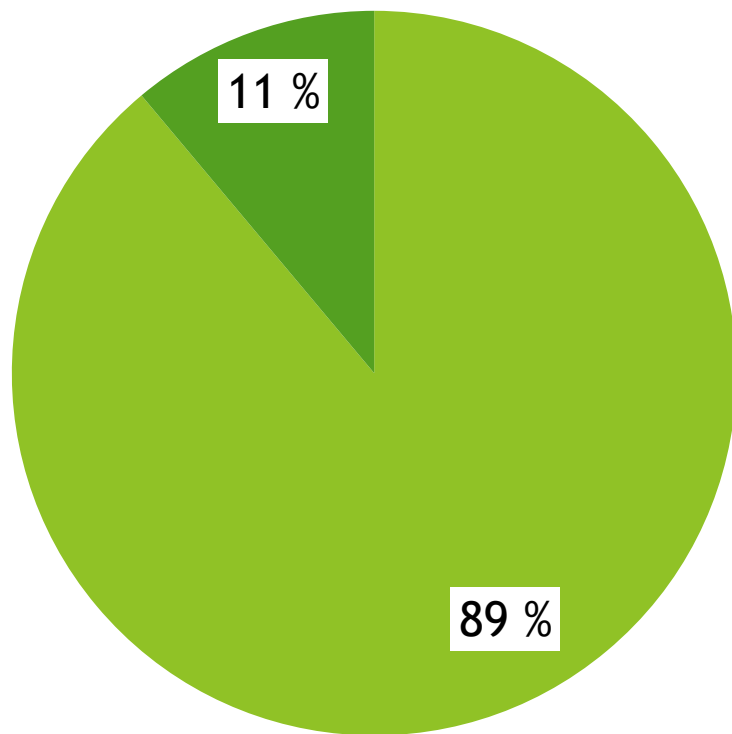
Bioklapi Oy 2016

# Asiakaskysely Bioklapiin asiakkaille

- ▶ Lähetettiin marraskuussa 2015
- ▶ Asiakaskysely lähti kampanjakirjeen mukana 1131 (avattu 400 kirjettä) asiakkaalle
- ▶ Kyselyyn vastasi 31 henkilöä marras-joulussa 2015
- ▶ Vastausprosentti 2,7 % (7,75%)

# Käyttökokemus

vastaajat



- kokenut käyttäjä
- kokeillut joskus

# Tyytyväisyys lämmitystehtoon

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 14 | 48.3 % |
| tyytyväinen          | 14 | 48.3 % |
| melko tyytyväinen    | 1  | 3.4 %  |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys käsiteltävyyteen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 13 | 44.8 % |
| tyytyväinen          | 15 | 51.7 % |
| melko tyytyväinen    | 1  | 3.4 %  |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys toimitukseen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 16 | 55.2 % |
| tyytyväinen          | 12 | 41.4 % |
| melko tyytyväinen    | 1  | 3.4 %  |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys saatavuuteen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 18 | 64.3 % |
| tyytyväinen          | 9  | 32.1 % |
| melko tyytyväinen    | 0  | 0 %    |
| tyytymätön           | 1  | 3.6 %  |

# Tyytyväisyys säilyvyyteen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 9  | 31 %   |
| tyytyväinen          | 18 | 62.1 % |
| melko tyytyväinen    | 1  | 3.4 %  |
| tyytymätön           | 1  | 3.4 %  |



# Tyytyväisyys hintaan

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 3  | 10.3 % |
| tyytyväinen          | 11 | 37.9 % |
| melko tyytyväinen    | 13 | 44.8 % |
| tyytymätön           | 2  | 6.9 %  |

# Tyytyväisyys tilaamisen helppouteen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 17 | 58.6 % |
| tyytyväinen          | 12 | 41.4 % |
| melko tyytyväinen    | 0  | 0 %    |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys internet-näkyvyyteen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 3  | 11.1 % |
| tyytyväinen          | 18 | 66.7 % |
| melko tyytyväinen    | 6  | 22.2 % |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys pakkaukseen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 10 | 34.5 % |
| tyytyväinen          | 16 | 55.2 % |
| melko tyytyväinen    | 2  | 6.9 %  |
| tyytymätön           | 1  | 3.4 %  |

# Tyytyväisyys asiakaspalveluun

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 11 | 37.9 % |
| tyytyväinen          | 17 | 58.6 % |
| melko tyytyväinen    | 1  | 3.4 %  |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys kotisivuihin

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 6  | 20.7 % |
| tyytyväinen          | 23 | 79.3 % |
| melko tyytyväinen    | 0  | 0 %    |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |

# Tyytyväisyys palamisen puhtauteen

|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 13 | 44.8 % |
| tyytyväinen          | 13 | 44.8 % |
| melko tyytyväinen    | 2  | 6.9 %  |
| tyytymätön           | 1  | 3.4 %  |

# Tyytyväisyys muotoon ja paloittelumahdollisuuteen

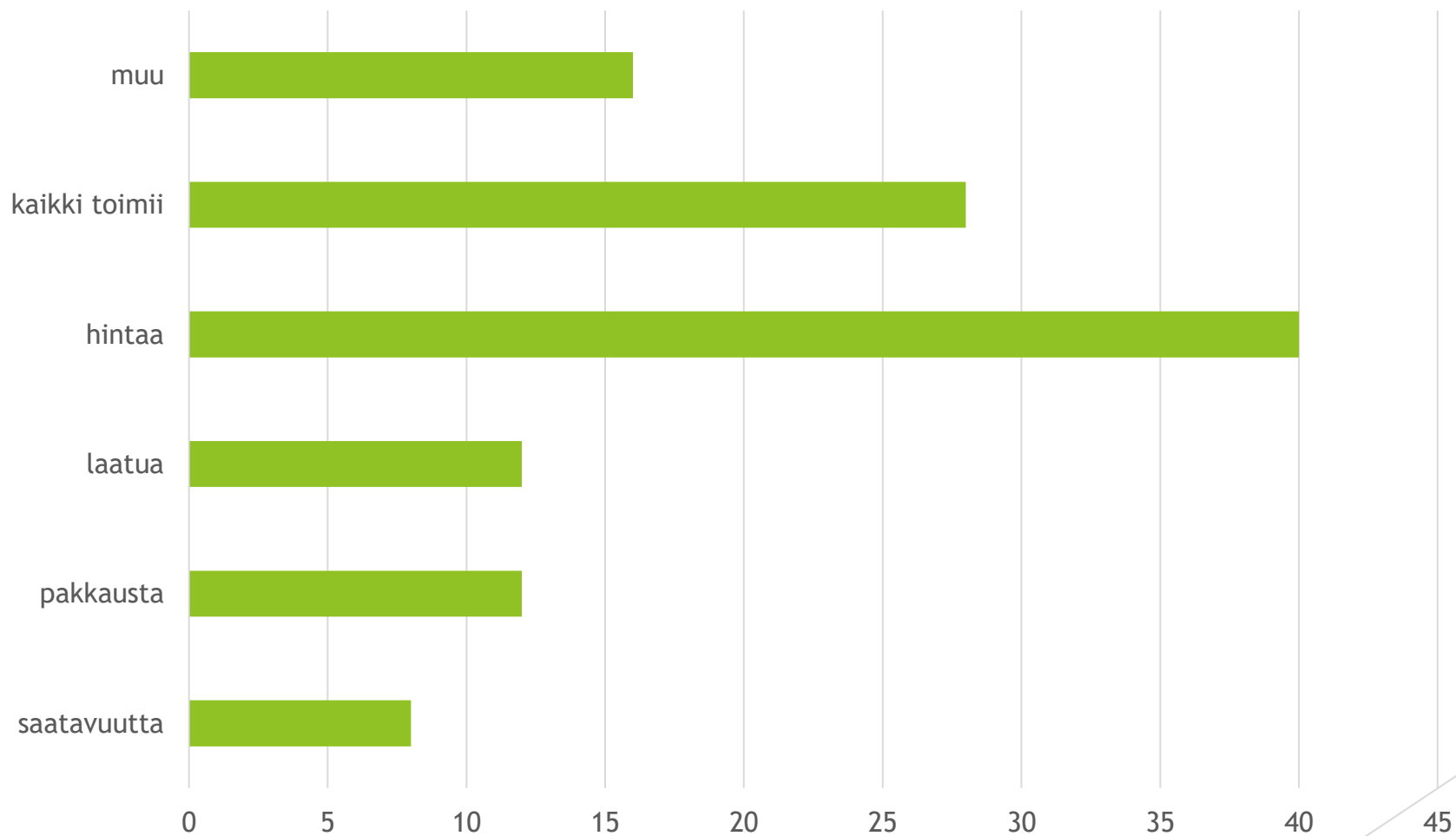
|                      |    |        |
|----------------------|----|--------|
| erittäin tyytyväinen | 15 | 51.7 % |
| tyytyväinen          | 13 | 44.8 % |
| melko tyytyväinen    | 1  | 3.4 %  |
| tyytymätön           | 0  | 0 %    |



## Bioklapin edut ja heikkoudet

- Ei roskaa. Ei vie tilaa niin paljon.
- Siistiä käyttää
- Helppokäyttöinen - sytytys vaivatonta
- Vähemmän sotkua kuin polttopuista
- Käteviä käyttää kun tietää mitä tehdä
- Pieni varastointitila ja varastointi helppoa
- Pakkauksia on helppo käsitellä ja siirtää varastosta takan viereen
- Bioklapin käsittely on helppoa
- Etelän kosteassa ilmanalassa tuppaa turpoamaan pakkauksissaan ulkovarastossa
- Roskaavat aika lailla, eivät kestä yhtään kosteutta
- Suursäkeissä oli paljon purua. Otan seuraavaksi laatikot.
- Sopii monenlaisiin uuneihin, esim. PorinMatti syö mielellään bioklapeja, koska koko on sopivampi
- Ei tarvitse sytytellä ja vahtia, että syttyikö, kuten polttopuiden kohdalla tarpeen
- Syttyvät hyvin
- Puhdasta palojälkeä ja vähän tuhkaa
- Edullinen, riittoisa, hyvä, en viitsisi enää käyttää "tavallisia halkoja"!
- Palamisjäte on erinomainen
- Palamisen loppuvaiheessa kun tulipesä on täynnä "höttöä", jos polttoainetta lisää, höttö "sortuu" ja tukkii arinan.
- Syttyminen välillä hankalaa
- Nuohooja on kommentoinut erilaisesta nokijäännöksestä
- Laatu vaihtelee
- Kylmänä alkaa palamaan aika heikosti

# Bioklapiin tulee kehittää



# Bioklapiin vastaukset asiakkaille

## Kiitos kaikille asiakkaille käyttökokemuksista ja kehittämisisideoista 😊

- ▶ Olemme alentaneet hintaa kierrätyspakkaustuotteellamme ”Bioklapi 900 kg” - 6 %
- ▶ Bioklapi 900kg Pahvilaatikon paino on alennettu 50 kg:sta n.37 kg
- ▶ Bioklapi 900kg pahvilaatikko on ns. umpilaatikko, joka parantaa tuotteen säilyvyyttä kylmässä varastossa
- ▶ Pyrimme löytämään uusia sytytystä helpottavia oheistuotteita verkkokauppaamme
- ▶ Pyrimme kehittämään Bioklapiin kanta-asiakas järjestelmää, jonka kautta kanta-asiakas saa tilattua tuotteitamme edullisemmin