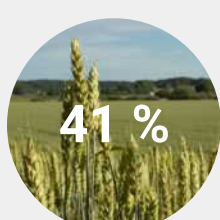


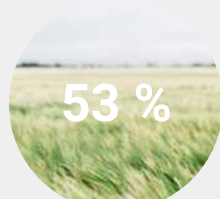
ASIAKASTUTKIMUS 2018

Suomen Viljava Oy teetti yhteistyössä Innolinkin kanssa tutkimuksen, jolla selvitettiin Suomen Viljavan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimus toteutettiin marraskuussa 2018. Tutkimus perustuu 75 yritysasiakkaan vastaukseen.

SUOMEN VILJAVAN TOIMINTA



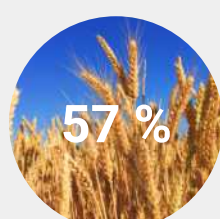
vastaajista kokee Suomen Viljavan toiminnan parantuneen viimeisen vuoden aikana (2017: 36 %).



näkee tuotantomäärien kehityksen vaikuttavan omaan toimintaansa merkittävästi tai melko merkittävästi.



arvioi yhteistyön Suomen Viljavan kanssa pysyvän ennallaan tai kasvavan seuraavan vuoden aikana.



kokee, että tehokkuutta ja tuottavuutta on mahdollista parantaa viljan toimitusketjussa.

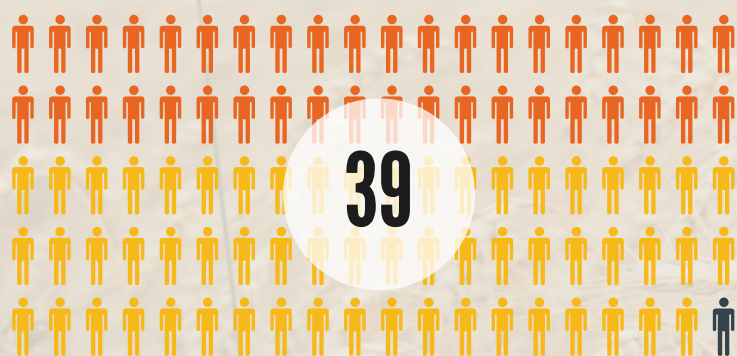


vastaajista antaa Suomen Viljavan toiminnasta 1-5 asteikolla arvosanan 4 tai 5. Kokonaisarvosanaksi muodostui 4,0 (2017: 3,9).



pitää Suomen Viljavan roolia viljaketjussa erittäin tai melko merkittävänä (2017: 95 %).

SUOSITTELEMINEN



■ Suosittelijat 9-10 (40%) ■ Neutraalit 7-8 (59%)
■ Arvostelijat 0-6 (1%)

Vastaajat näkevät Suomen Viljavan hyvänä ja luotettavana toimijana, mikä näkyy myös Suomen Viljavan saamassa suositteluindeksissä

Suomen Viljavan NPS-suosittelemisindeksiksi muodostui 39 (2017: 33).

Vastaajista 40 % antoi arvosanan 9 tai 10 (2017: 39 %).

NPS = suosittelijoiden (9-10) %-osuus miinus tyytymättömien (0-6) %-osuus, asteikko -100 - +100

TOIMIPISTEIDEN TOIMINTA

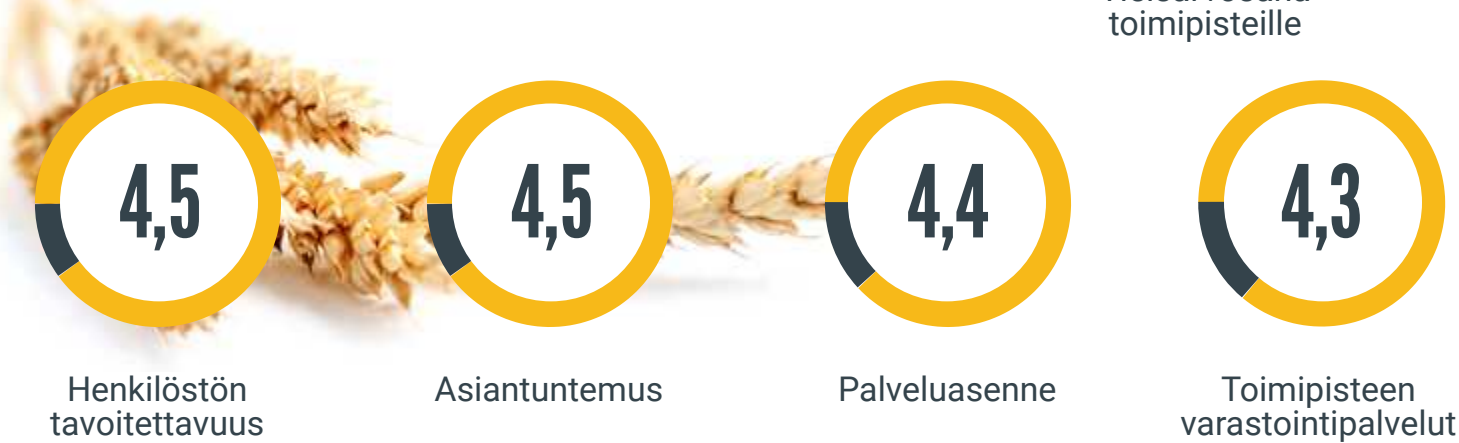
Suomen Viljava on onnistunut toimipisteidensä toiminnassa yleisesti hyvin.

Vastaajat arvioivat toimipisteitä, joissa he asioivat yleensä. Toimipisteiden toiminta sai kokonaisarvosanakseen 4,4 ja jopa 94 % vastaajista antoi arvioimalleen toimipisteelle arvosanan 4 tai 5.

Onnistuneimmiksi tekijöiksi toimipisteiden toiminnassa nousivat seuraavat:



Yleisarvosana toimipisteille



Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 5 = onnistunut erittäin

"Tutkimuksen tulokset ovat parantuneet lähes poikkileikkaavasti verrattuna viimevuotisiin. Oli ilo nähdä myös, että asiakaskunta kokee Suomen Viljavan kehittämistoiminnan aktivoituneen.

Merkittävimpana liiketoimintahaasteena tuloksista huomioisin asiakaskunnan osin ristiriitaisetkin toiveet: toisaalta kaivataan edullisempia hintoja, toisaalta mittavaa henkilöstömäärä. Tämän yhtälön onnistunut ratkaiseminen vaatii Suomen Viljavalta rohkeaa panostusta uudistumiseen ja entistä ketterämpään asiakaslähtöisyyteen.

Tuoreet tulokset onneksi kertovat, että selkeästi askeleita oikeaan suuntaan on jo otettu."

Mikko Ulander
Tutkimusjohtaja, Innolink

KIITOS!

"Hienoa huomata, että asiakkaamme ovat yleisesti entistä tyytyväisempiä toimintaamme, vaikka muutamia paikkakuntakohtaisia uusiakin haasteita tunnistettiin.

Viesti asiakkailtamme on selkeä: asiakasviestintä ja palvelun asiakaslähtöisyys täytyy olla meillä yhä vahvemmin arjessa läsnä. Tulemme tekemään näissä kehittämistoimissa vielä tämän vuoden aikana. Tulemme tiedottamaan niistä myöhemmin tarkemmin.

Haluamme kiittää kaikkia vastaajia arvokkaasta palautteestanne ja toivomme, että annatte sitä meille jatkossakin aktiivisesti!"

Pasi Lähdetie
Toimitusjohtaja
Suomen Viljava Oy