

BILAG

Kundetilfredshedstal offentliggjort i Nyhedsposten

Kundernes tilfredshed

De fire skemaer viser kundernes tilfredshed med Post Danmark. Værdierne betyder:

0 – 50 = meget ringe, 50 – 60 = ringe, 60 – 69 = middel, 70 – 74 = godt, 75 – 79 = meget godt og

80 – 100 = toppræstation

Erhvervskundernes vurdering

Resultater	1. halvår 2008	2007
Image	57	64
Værdi	59	65
Tilfredshed	61	66
Loyalitet	61	67

Erhvervskundernes vurdering af de fire overordnede resultater deler sig over to karakterskalaer, nemlig 50 – 60, der er ringe og 60 – 69, der er middel.

Indsatser	1. halvår 2008	2007
Kommunikation	68	70
Leveringskvalitet	74	74
Produktudbud	74	75
Brugervenlighed	64	67
Pris og vilkår	58	62
Kundeservice	66	70
Salgskonsulent	81	79
Modtagerkvalitet	76	77
Modtagertidspunkt	71	71
Posthus/indlevering	73	72
Reklamation	62	61

Erhvervskundernes uddeler vurderinger, der strækker sig fra ringe til toppræstation.

Privatkundernes vurdering

Resultater	1. halvår 2008	2007
Image	63	71
Værdi	61	69
Tilfredshed	62	70
Loyalitet	64	71

Privatkundernes vurderinger af de overordnede resultater ligger alle mellem 60 – 69, hvilket svarer til middel.

Indsatser	1. halvår 2008	2007
Kommunikation	68	75
Leverings- og modtagekvalitet	78	81
Brugervenlighed	78	81
Pris	60	69
Reklamation	53	58
Kundeservice	61	71
Posthus	77	78

Privatkundernes oplevelse af Post Danmarks indsatser udløser vurderinger, der starter på ringe og ender på meget godt.

BILAG

Kundetilfredshedstal offentliggjort i Nyhedsposten

Toppræstationer

KTA 1. halvår bød også på en række positive resultater. Her er et udpluk af, der scorede karakteren toppræstation.

	1. halvår 2008
Salgskonsulenten er venlig og imødekommende	89
Produkter og serviceydelser dækker virksomhedens behov	80
Afhentning af post sker til aftalt tid	82
Pakker afleveres på korrekt adresse	85
Interne sælgere overholder indgåede aftaler	86
Breve leveres ubeskadiget	83
Postbuddet er venligt og imødekommende	87
Der er en postkasse i nærheden, når jeg skal sende et brev	81
Hjemmesiden tilbyder køb af produkter, jeg har brug for	83
Tilfredsheden med Track & Trace	80