



Davco®
德高

让中国的每一栋建筑分享到
全球建筑装修材料的创新技术！

Let every building in China enjoy the global innovation technologies of building finishing materials

2019年客户满意度调查报告

全国经销商管理部

BUILDING TRUST





调查目的：检验2019年德高产品与服务质量，提升客户满意度



客户满意度

- 客户满意度是指客户对公司整体服务的满意程度，即指客户期望值与客户体验的匹配程度



调查目的

- 及时了解中国建材市场的变化，掌握客户的需求
- 收集客户对德高产品与服务的反馈信息，提高客户对德高整体服务的满意水平，实现从提高客户满意度到提升客户忠诚度的转变



调查方法

- 全国经销商管理部组织各地销售助理，将UMU电子问卷二维码发放到全国不同的销售级别零售签约经销商负责人处。负责人扫码进入UMU系统，填写并提交问卷，由全国经销商管理部进行导出分析



调查时间及调查激励

- 调查时间：2019年第四季度
- 调查激励：上述经销商完整填写问卷并回传后，将获得德高赠送的彩色防霉瓷砖填缝料2KG一箱(颜色不限)



客户满意度指数评价细则

客户满意度指数（以下简称CSI）计算方法

各大项CSI=各大项总分/该大项下的小项数

各客户CSI=客户评分总和/客户评分小项数

客户平均CSI=各客户CSI总和/调查样本数

CSI评价标准

CSI得分	等级	行动
10	优秀	继续发扬，持续改进
7-9	良好	努力改善，不断提高
5-6	一般	检查工作，改善作风
1-4	不良	纠正过错，限期整改



问卷包含**11大项27小项5个问答**，范围齐全，涉及销售、客服、物流、品控、技术、企划、专卖店、365、产品、市场等部门

大项	小项
销售支持	销售人员的工作态度
销售支持	销售人员的市场开发能力【对提高销量的帮助】
销售支持	销售人员的客户拜访频率
订单服务	客服人员处理销售订单的服务态度
订单服务	客服人员处理销售订单的沟通协调能力
订单服务	客服人员处理销售订单的效率
物流配送	对德高提供的物流配送公司服务质量的满意度
物流配送	托盘的运输质量
物流配送	托盘回收工作的有效度
品质保证	德高产品质量稳定度
品质保证	德高产品外观整洁度
品质保证	德高产品包装质量
产品支持	对2019年新包装设计的满意度
产品支持	对2019年新上市产品的满意度
产品支持	对已上市的产品以及产品推广物料的建议？
狮王战役	为满足县镇自建房市场需求，提高销量，希望推出什么新产品？
狮王战役	对狮王战役的产品培训，有什么具体要求？
企划支持	积分物料对产品销售和市场发展的帮助
企划支持	专卖店净彩防水送地漏活动对专卖店专属产品卖动的帮助
专卖店管理	五星店长活动对专卖店产品销量提高的帮助
专卖店管理	美缝交付施工对专卖店盈利的帮助
专卖店管理	店长培训【含直播、微课、优秀店长视频等】对店长能力提升的帮助
365系统支持	【365】对二级网点下单卖动支持的有效度
365系统支持	【365】对乐销专员网点开发和体系产品叠加的有效度
技术支持	技术培训支持的满意度
技术支持	技术服务支持的专业度
技术支持	技术服务以及投诉处理的效率【及时度】
好师傅贴砖大赛	德高好师傅贴砖大赛对市场 and 品牌的帮助
市场支持	对德高官网的满意度
市场支持	对德高微信公众号【订阅号、服务号】的满意度
市场支持	对德高官网、微信公众号【订阅号、服务号】的建议？



Davco®
德高

323份调查样本，调查率占全国经销商64%，销售体量占全国经销商86%

广州大区
调查率78%

51



广州大区签约数

40



广州大区调查数

上海公司
调查率41%

143



上海公司签约数

58



上海公司调查数

北京分公司
调查率68%

99



北京分公司签约数

67



北京分公司调查数

成都公司
调查率68%

66



成都公司签约数

45



成都公司调查数

武汉分公司
调查率78%

85



武汉分公司签约数

66



武汉分公司调查数

华南大区
调查率80%

59



华南大区签约数

47



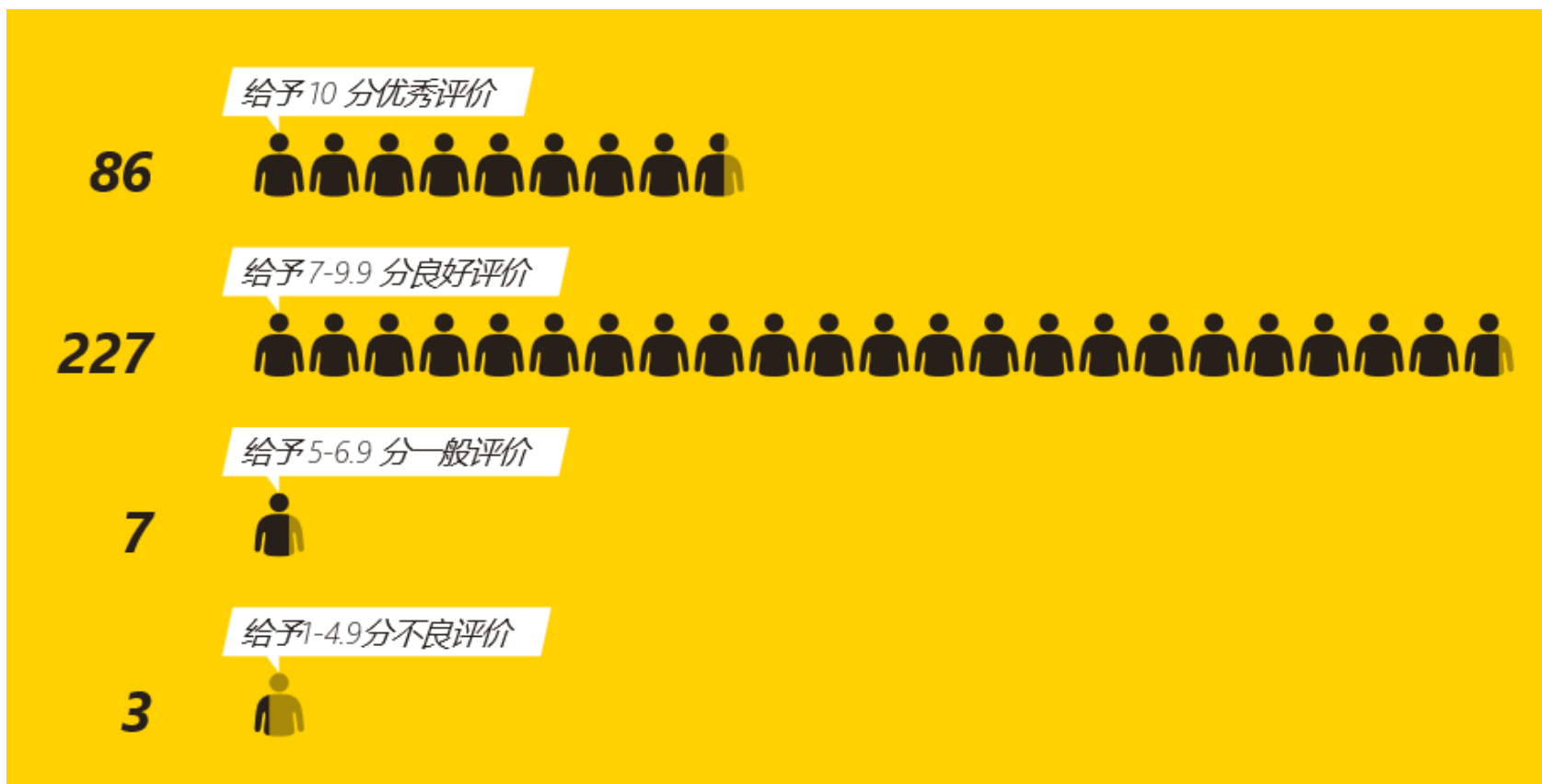
华南大区调查数

BUILDING TRUST





全国323个客户满意度平均分9.24分，比去年低0.1分



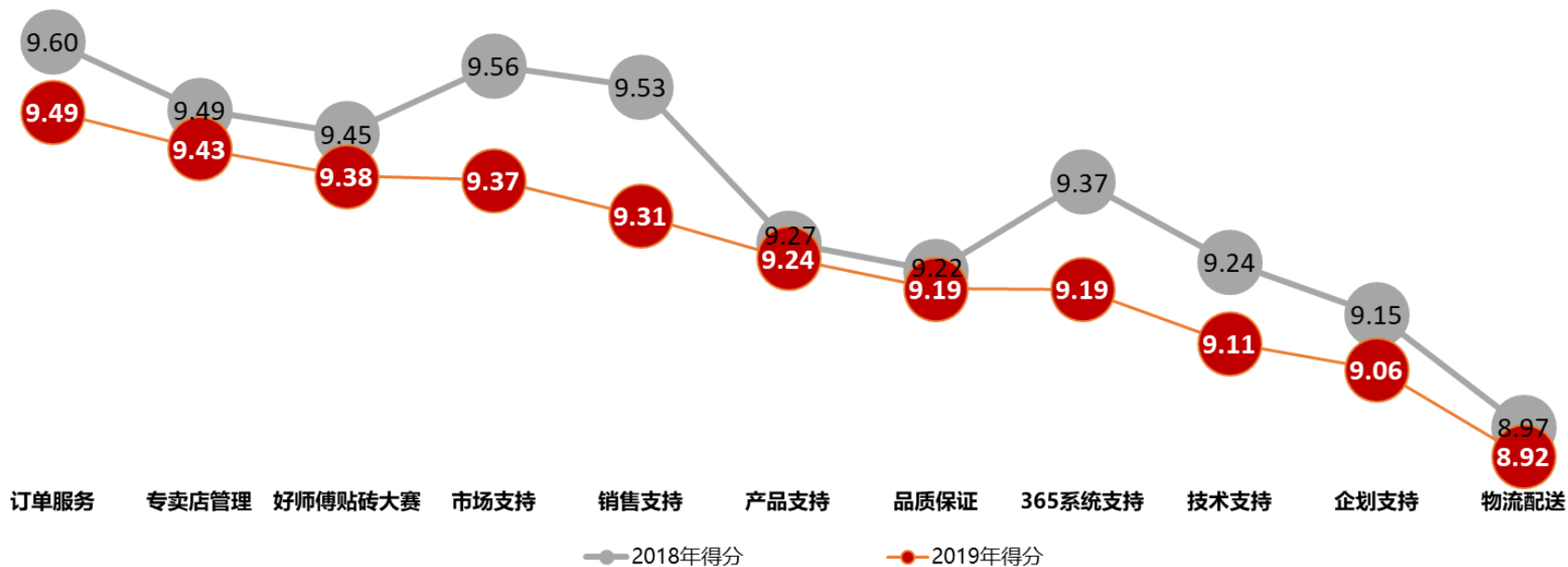


2019年我们以**96.9%**的良好率完成客户满意度目标！
比去年下降**1.6%**，但仍比ISO质量管理认证标准高**11.9%**！

区域	CSI平均分	良好样本	调查样本	良好率
广州大区	9.32	39	40	97.5%
上海公司	9.43	57	58	98.3%
北京分公司	9.40	66	67	98.5%
成都公司	9.17	44	45	97.8%
武汉分公司	9.11	62	66	93.9%
华南大区	8.95	45	47	95.7%
合计	9.24	313	323	96.9%

- 全国六大区客户满意度调查结果良好率均达93%或以上
- **上海公司、北京分公司、广州大区**的客户满意度**平均分**排名前三
- **北京分公司、上海公司、成都公司**的客户满意度**良好率**排名前三

11大项综合平均分都在良好之上，但分数较去年略有下滑



- 大项得分最高的是订单服务，得分最低的是物流配送
- 各大项分数略有下降，说明我们仍需再接再厉，创新工作，进一步提高工作服务质量

27小项的平均得分基本高于9分，均在良好以上等级

客户相对 最满意3项

9.55



客服人员处理销售订单的服务态度

9.53



销售人员的工作态度

9.49



店长培训【含直播、微课、优秀店长视频等】对店长能力提升的帮助

9.48



五星店长活动对专卖店产品销量提高的帮助

9.47



对德高微信公众号【订阅号、服务号】的满意度

9.46



客服人员处理销售订单的效率

9.44



客服人员处理销售订单的沟通协调能力

9.41



对2019年新包装设计的满意度

9.38



德高好师傅贴砖大赛对市场和品牌的帮助

9.31



美缝交付施工对专卖店盈利的帮助

9.31



【365】对乐销专员网点开发和体系产品叠加的有效度

9.28



对德高官网的满意度

9.26



德高产品外观整洁度

9.23



销售人员的市场开发能力【对提高销量的帮助】

9.21



技术服务支持的专业度

9.21



技术培训支持的满意度

9.19



销售人员的客户拜访频率

9.18



德高产品包装质量

9.14



德高产品质量稳定度

9.14



积分物料对产品销售和市场发展的帮助

9.08



【365】对二级网点下单联动支持的有效度

9.07



对2019年新上市产品的满意度

9.05



对德高提供的物流配送公司服务质量的满意度

8.99



专卖店净彩防水送地漏活动对专卖店专属产品联动的帮助

8.90



技术服务以及投诉处理的效率【及时性】

8.88



托盘的运输质量

8.83



托盘回收工作的有效度

客户相对 最不满意3项

客户踊跃提出真实想法，以下为真实摘录



销售支持

- 有的销售员拜访率不高，停留时间不长，经销商未能完全理解公司政策
- 有的销售员对市场的了解程度不够，经销商希望和销售员一起开拓市场
- 有的销售员工作态度不积极



品质保证

- 有的包装日期、批号模糊；包装桶变形、包装袋破损
- 瓷砖胶喷口贴纸质量不够好，开胶，影响美观；或漏粉
- 美瓷胶有时质量不稳定，有颗粒，色差大；填缝料泛白



技术支持

- 技术售后处理时间长
- 希望能持续及时深入全面完整地进行技术培训
- 培训使经销商了解产品的特点、使用方法、效果以及注意事项



物流配送

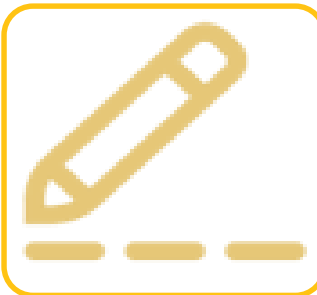
- 发现货物有倒塌、挤压变形现象
- 物流公司不能及时沟通确认交货时间，到货签收不规范
- 托盘回收运费高，占用库房面积大；循环使用时，破损的要及时更换



我对德高产品非常有信心，对德高的事业永远地支持，永远跟着德高一路走下去。
先进的理念，完善的服务，我们有信心把德高品牌做到极致
1，费用核销情况，希望能及时推送到经销商，包括对账单、陈列费用、返利、报销等等。 2，希望营销活动方案物料及时告知经销商，并能了解活动初衷、手段和目的。 3，产品和技术培训希望能持续及时深入全面完整地进行，了解产品研发的初衷、使用的方法、产品的特点、功能的原因机理与效果，问题和注意事项。 4，小经销商不同于大客户周转快机会多吞吐速度快，小经销商卖动慢机会少市场容量小，存储货物时尽量保障日期新的产品。比如冬储，去年今年来的全是5月份产品，一旦卖动停滞就砸手里了。 小经销商发货数量少，配送费用高，破损几率大，一批货从货站提货，转装大车，到达目的地再转装小车配送，整体6次装卸，破损严重。低货值低毛利产品很难盈利。短距离运输，需要组织出面协调，可以省下不少费用。希望仓储物流能够关注一下。 5，营销活动尽量不要太繁琐。 6，给个联系方式和具体分工说明，及时解决问题。 7，实时库存是否能整合到订货系统里，或者经销商建群直接发群里，避免总是不停地要库存，招人烦。 归结起来，还是充分沟通，全面了解，及时指导，有利于一线经销商及时调整提高，避免跑偏。
1，业务太忙，过来少。 2，拖板有押金，不好回收，会造成资金和仓库的压力。 3，技术员少，客诉处理需要好长时间。
销售人员对市场了解不够，拜访少。希望和经销商一起拓展市场及方向。
纸箱包装太差，尤其水不漏填缝剂美缝剂纸箱包装，发回来后都是破的
瓷砖胶喷口贴纸质量太差，胶总开，严重影响产品美观
产品包装质量问题，导致粉料结硬，德叔会员市场物料的支持力度不够
产品不完善，产品推广样品欠缺，广告欠缺。
产品对应积分数值所能兑换产品有限，美缝产品推广需要用的色板不配送而是积分兑换，这个很难理解
积分促销品应该多随货发放，让积分品动起来，流到C端和会员师傅手中起推广作用
发展型专卖店没有培训到位
服务不到位，技术售后服务不及时，产品出问题都是我们销售自己想办法解决！公司针对乐销专员，店长培训要专业培训，不是应付了事！产品物料太陈旧更新不及时！
技术服务很及时，但是对于产品出现问题以后的处理就比较拖了，去年我这边出现的腻子粉问题，厂家来了两批技术人员，但是后续处理一直不解决。一直拖着，我这边的腻子粉因为此问题也打不开销路
美瓷胶颜色有的色差很大
美缝剂接连出问题，质量不稳定，造成负面影响很大，损失也很大。新品扣条规格不对称，无法销售，造成大量库存
美缝剂亚浅灰有颗粒，物流到货时间过长
填缝料泛白，没有任何解释。也没处理。水不漏烂袋拖了一年才得以解决。
集装箱装车不够紧凑，到货以后已经溃不成军，倒得一塌糊涂，建议用捆绑带把防水桶成组捆在一起，这样就是一个整体，就不容易倒了。
托盘回收我觉得对于西宁来说不公平，1:我们本身路途遥远，运费除腻子粉以外全部自付，托盘回收运费太高这就促使我们运费成本增加，再一个目前市场批发价较低，而且托盘占用我们库房面积较大，所以麻烦领导想办法解决我们这个问题！万分感谢
托盘循环使用，请注意，破损的要及时更换
配送物流不行，多次货物倒塌，产品积压变形

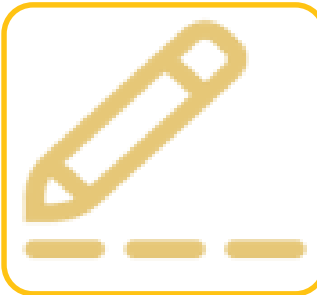
真实
摘录

改进及预防措施



请相关部门在2019年12月15日前，根据客户相对不满意的三项提出完善方案：

- 技术服务及投诉处理的效率
- 托盘的运输质量
- 托盘回收工作的有效度



请相关部门的领导安排专员阅读涉及本部门的全部调查问卷，根据客户提供的解释和建议，为本部门不完善的服务项目制定改善方案。



2019年客户满意度调查总结



全国客户满意度良好率高达96.9%!
各区客户满意度良好率都在93%以上!



全国客户满意度平均分9.24分，属优秀等级；
但比去年低0.1分，仍需继续努力改善工作!



感谢323位参加调查的经销商，获得1箱2KG
填缝料奖励!



感谢全国客服经理、销售助理对调查工作的大力支持!



Davco®
德高

让中国的每一栋建筑分享到
全球建筑装修材料的创新技术！

Let every building in China enjoy the global innovation technologies of building finishing materials

感谢阅读

BUILDING TRUST

