



KYNNING Á NIÐURSTÖÐUM
2003

Fundur með fjölmiðlum
24. mars 2004



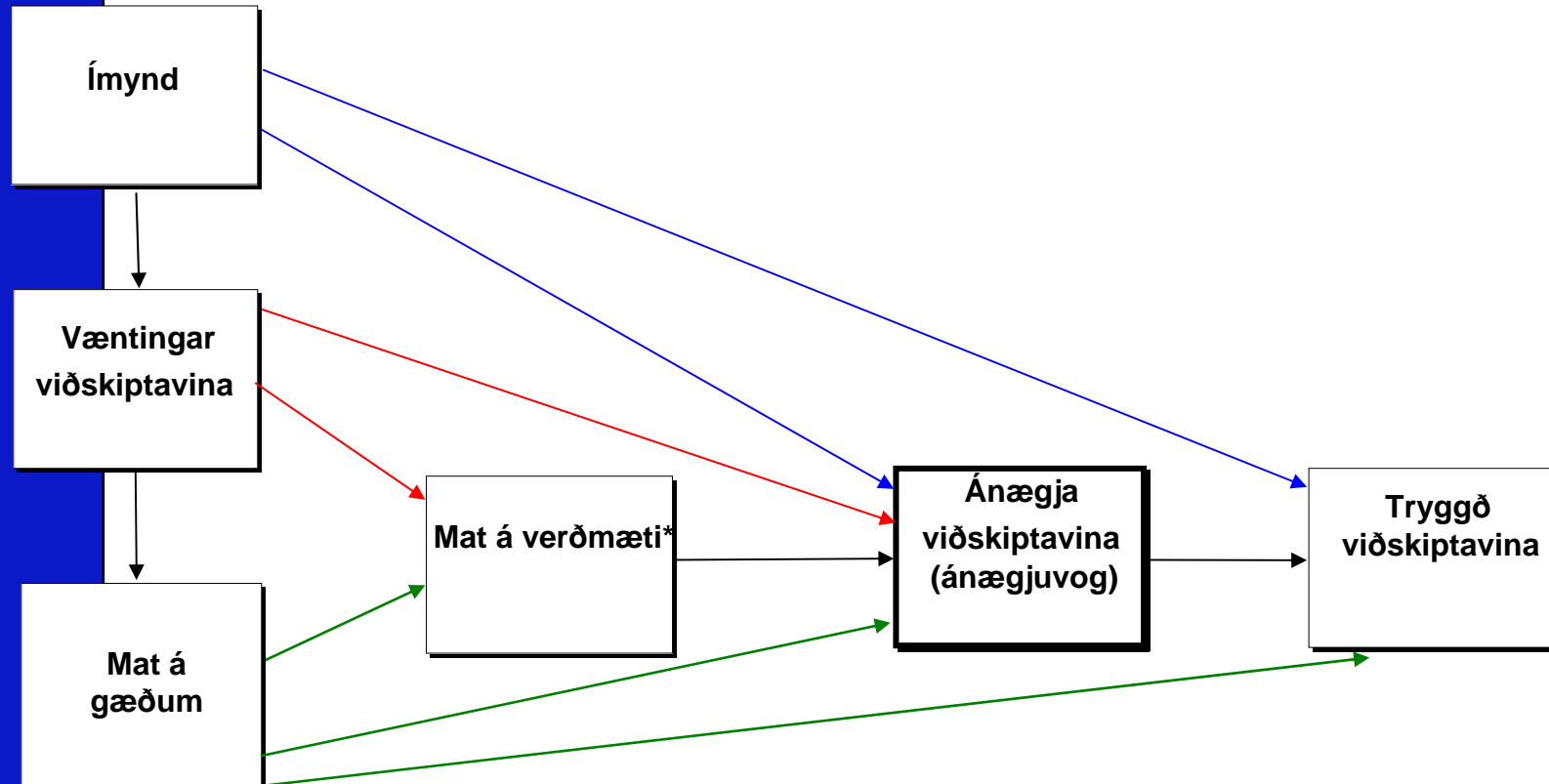
Evrópska ánægjuvogin (EPSI)

- Samstarf nokkurra Evrópuþjóða frá 1999
- Á Íslandi: Stjórnvísir, Samtök Iðnaðarins og IMG Gallup
- Samanburður á ánægju viðskiptavina á milli...
 - ◆ fyrirtækja í sömu atvinnugrein
 - ◆ ólíkra atvinnugreina
 - ◆ ólíkra þjóða
- Undanfari ECSI
 - ◆ Ánægjuvogin í Svíþjóð (1989) og Bandaríkjunum (1994)
- Markmið ánægjuvogarinnar
 - ◆ Samræmdar mælingar á ánægju viðskiptavina
 - ◆ Að finna helstu áhrifaþætti ánægju viðskiptavina hjá fyrirtækjum. Hvar eru tækifæri til að bæta sig?

Íslenska ánægjuvogin – aðferðafræði

- Árið 2003 var 5. árið sem Ánægjuvogin er mæld (23. júní – 3. september 2003 í síma)
- Um 11000 manna slembiúrtak úr þjóðskrá á aldrinum 15-75 ára
- Yfir 250 viðskiptavinir 23 fyrirtækja spurðir
- Nokkrar atvinnugreinar mældar (nánast 100% hvers markaðar)
 - ◆ Fjármálafyrirtæki: Bankar/sparisjóðir og tryggingafélög
 - ◆ “Veitur”: Símafyrirtæki (GSM og heimilissími) og raforkuveitur
 - ◆ Gosdrykkjaframleiðendur
 - ◆ Smásala: Olíufélög, matvöruverslanir og ÁTVR
 - ◆ Iðnaðarmenn (málarar, múrarar. Pípulagn.menn, smiðir)

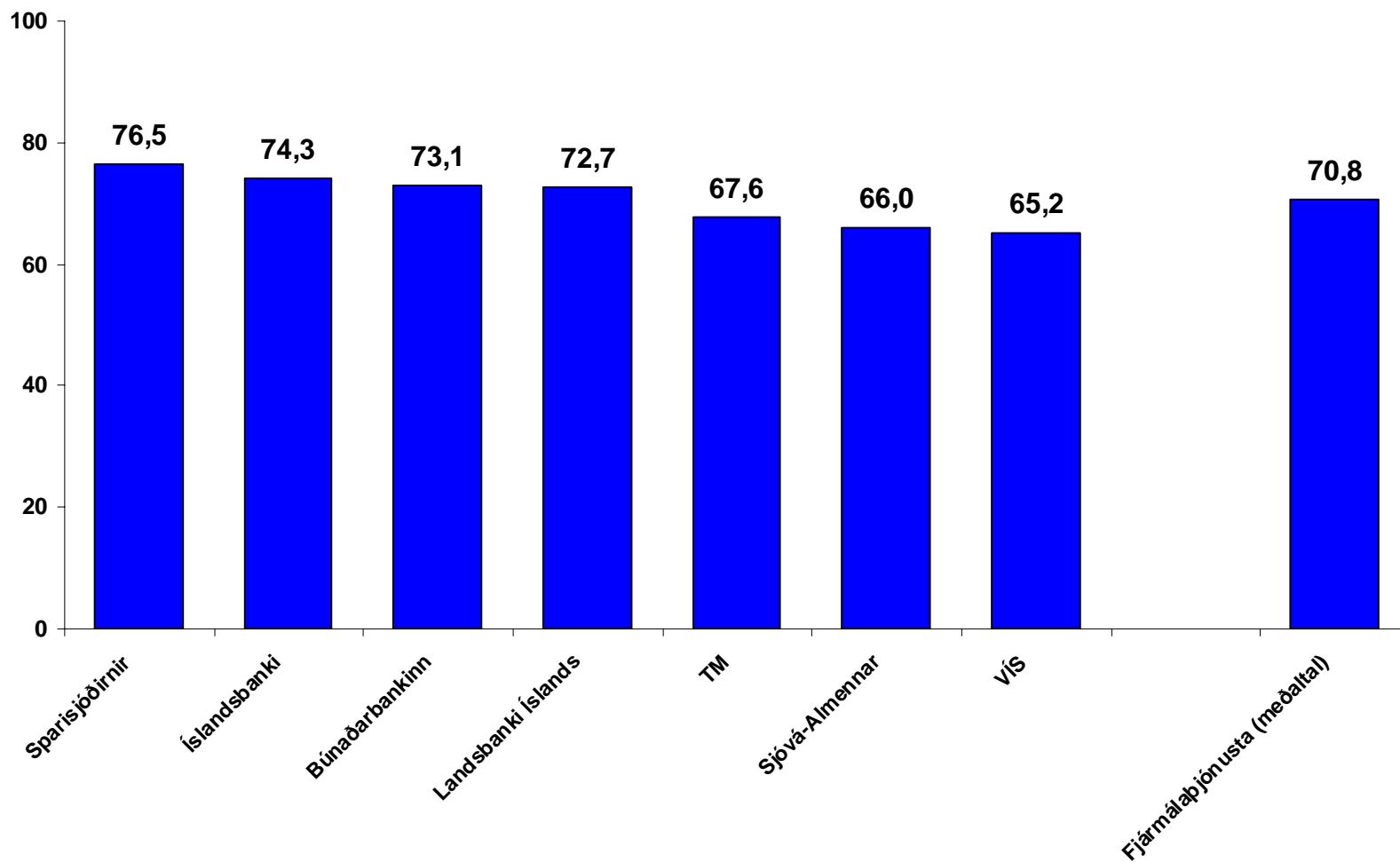
Grunnlíkan Ánægjuvogarinnar



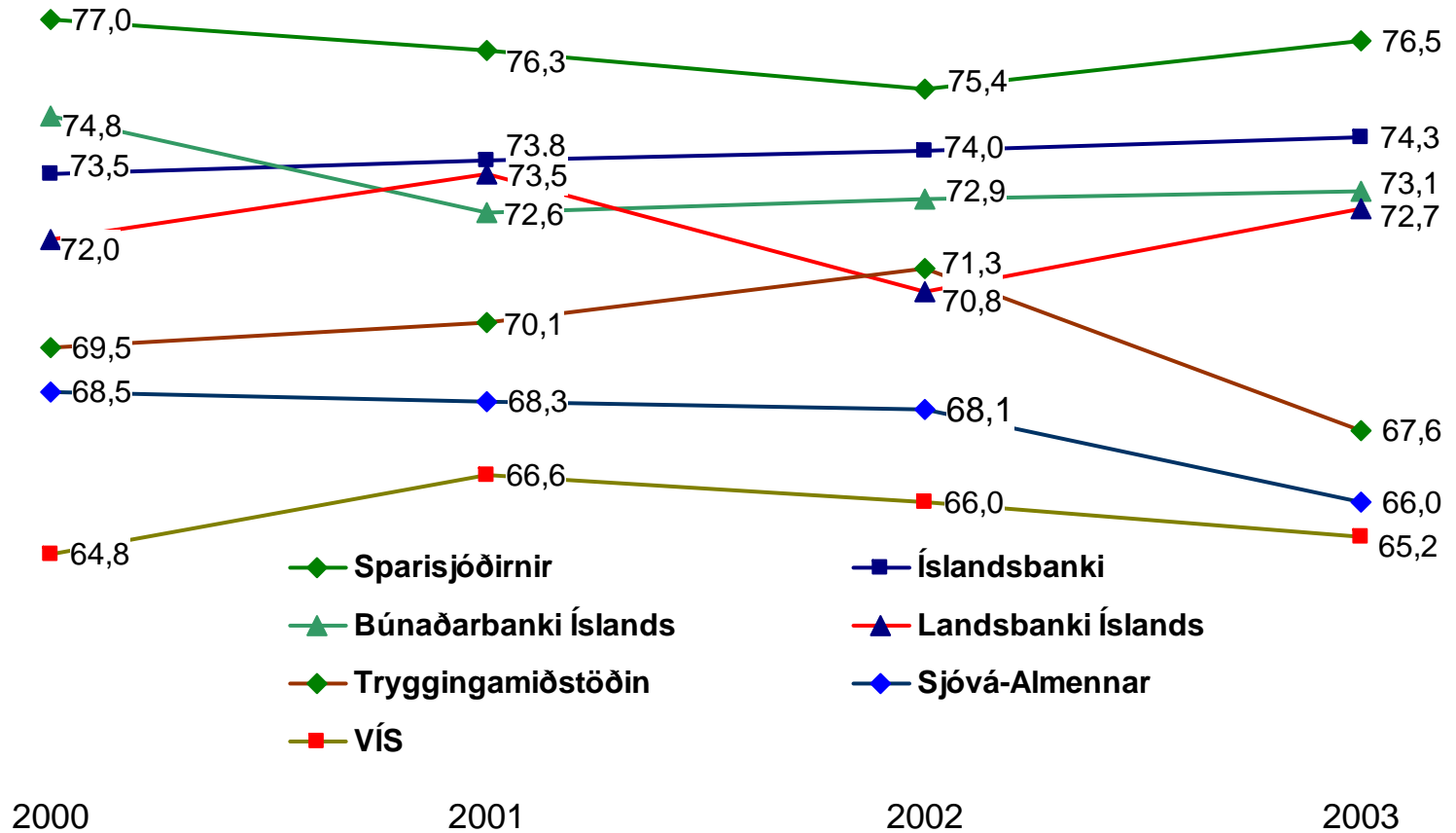
* e. „Value for money“

Ánægjuvog fjármálþjónustu

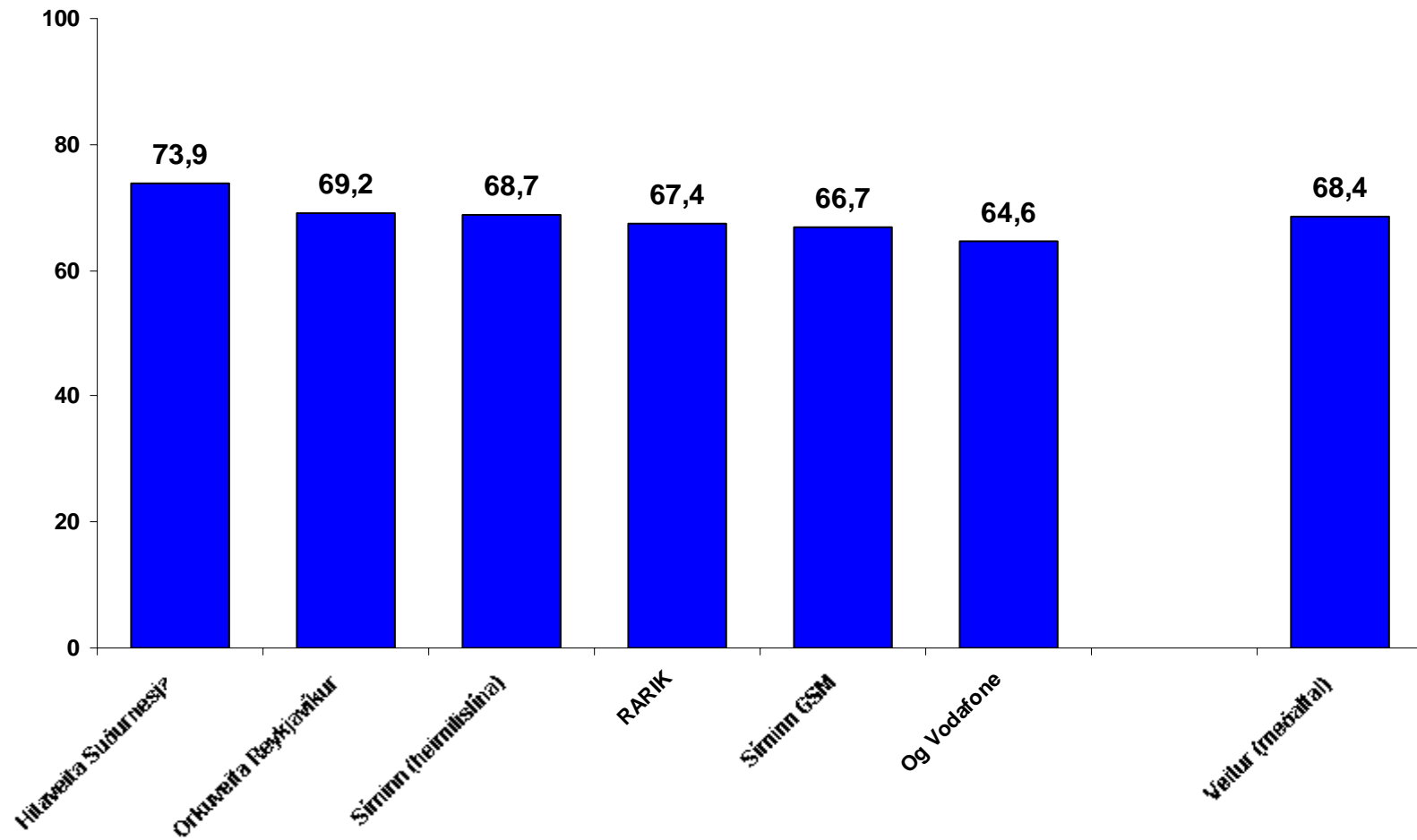
Bankar/sparisjóðir og tryggingafélög



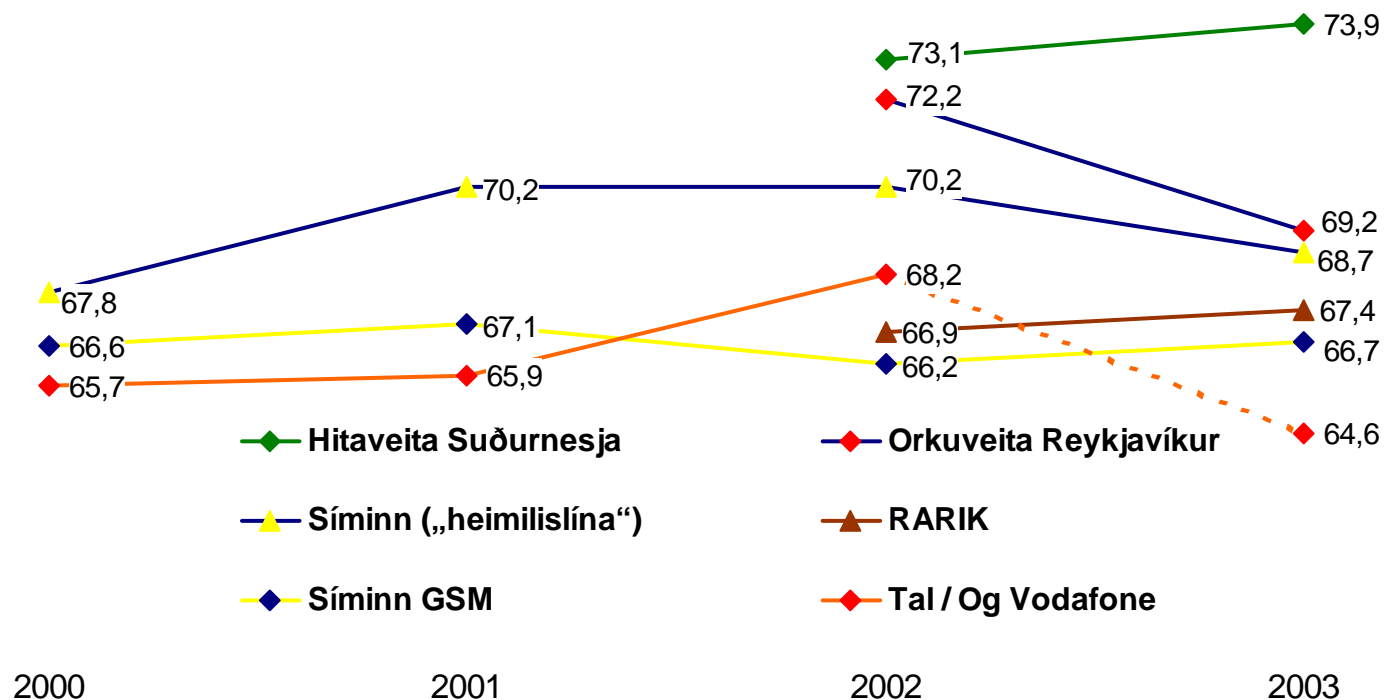
Ánægjuvog fjármálaþjónustu - þróun



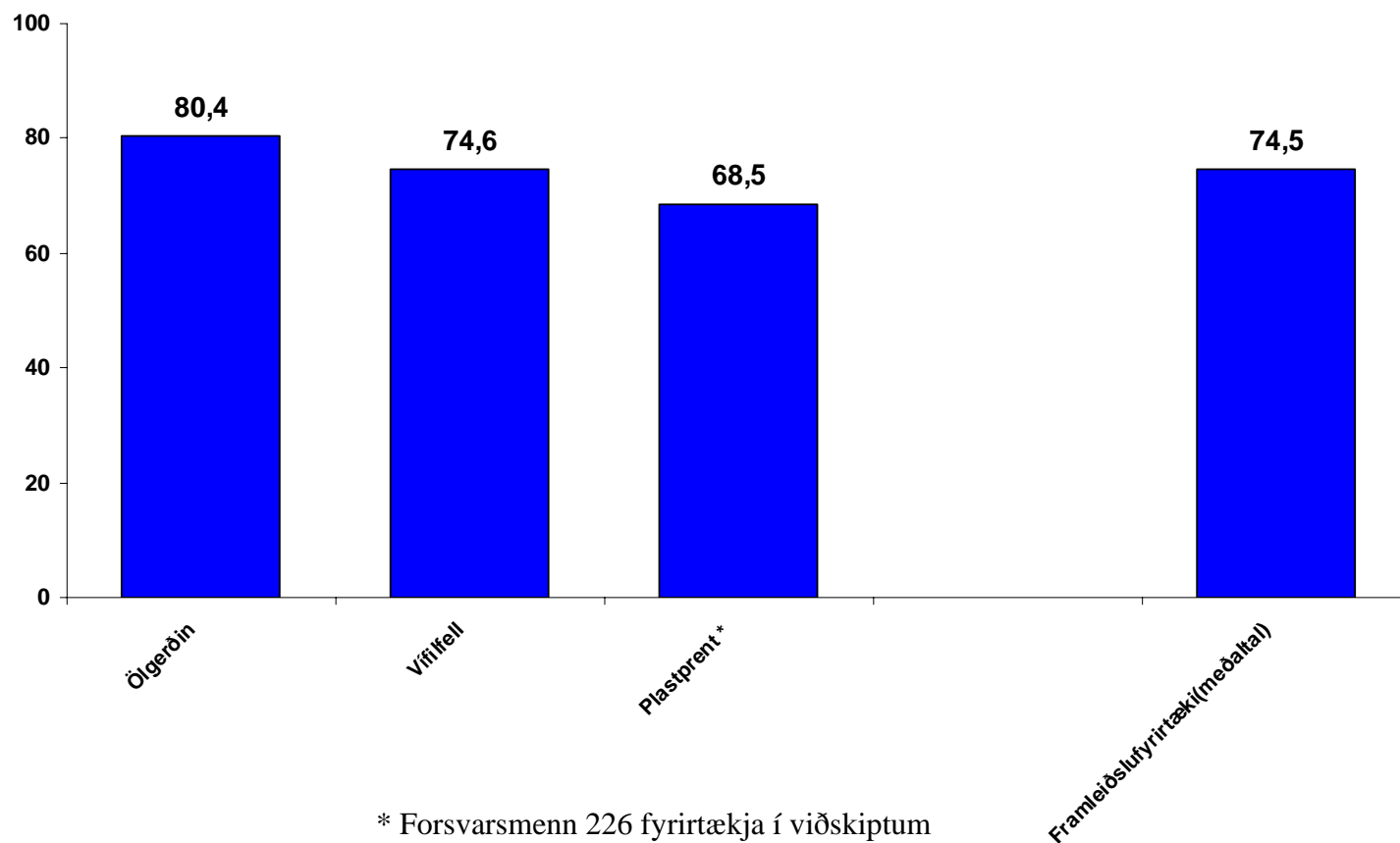
Ánægjuvog „veitna“ Raforkuveitur og símafyrirtæki



Ánægjuvög „veitna“ - þróun

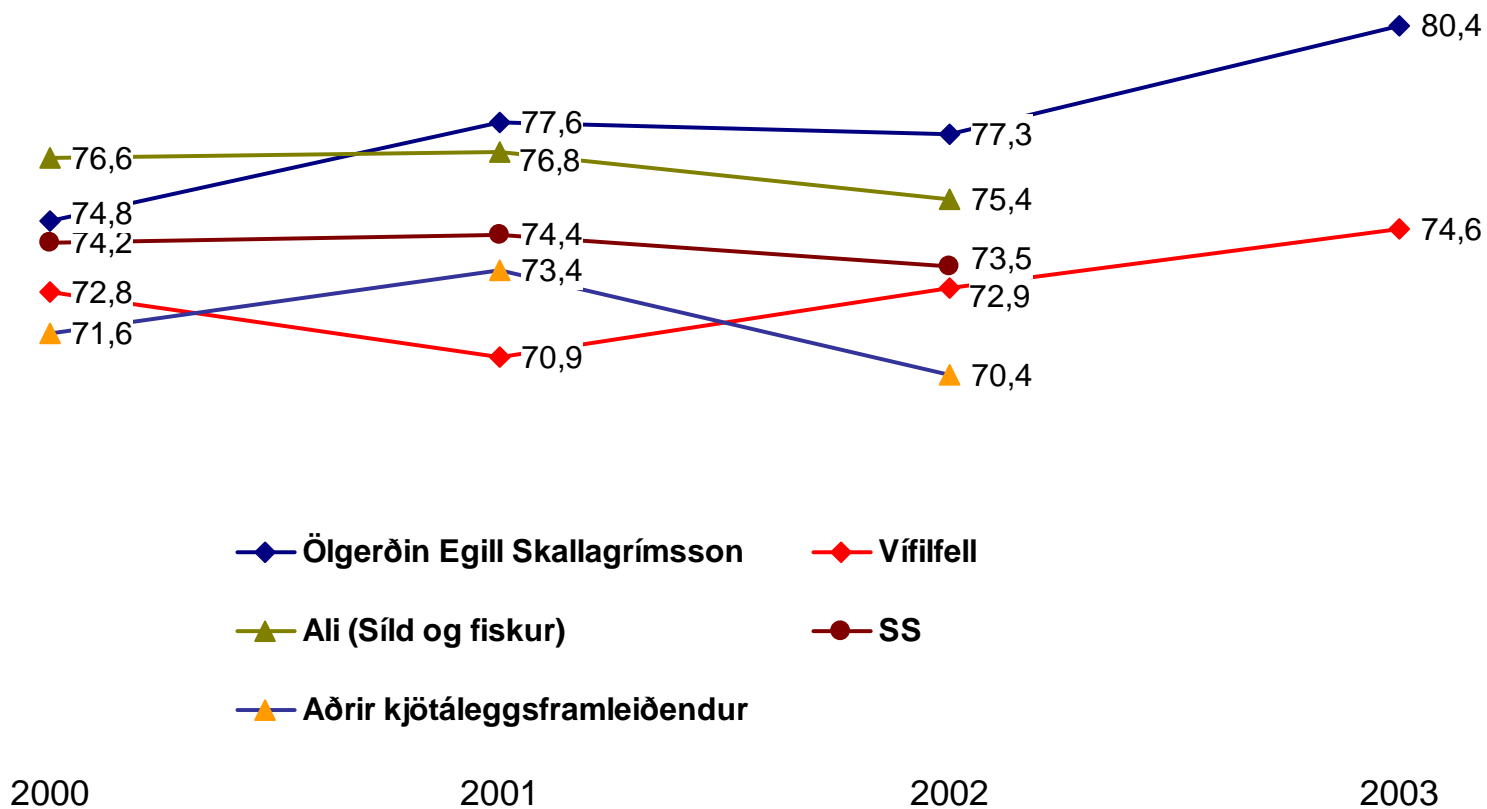


Ánægjuvog framleiðslufyrirtækja gösdrykkir, umbúðir



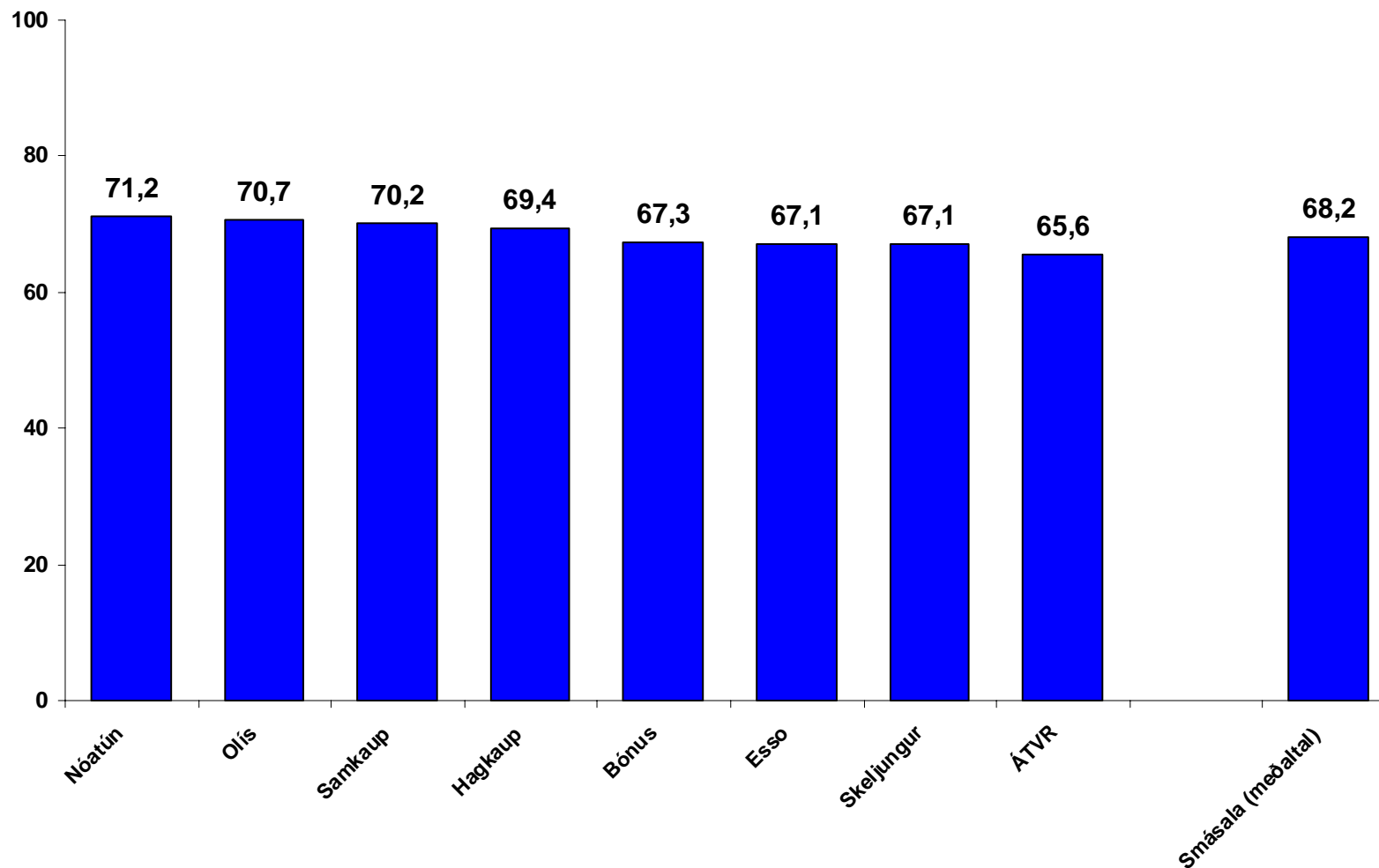
* Forsvarsmenn 226 fyrirtækja í viðskiptum við Plastrent eru á bak við ánægjuvog þess.

Ánægjuvog framleiðslufyrirtækja - þróun

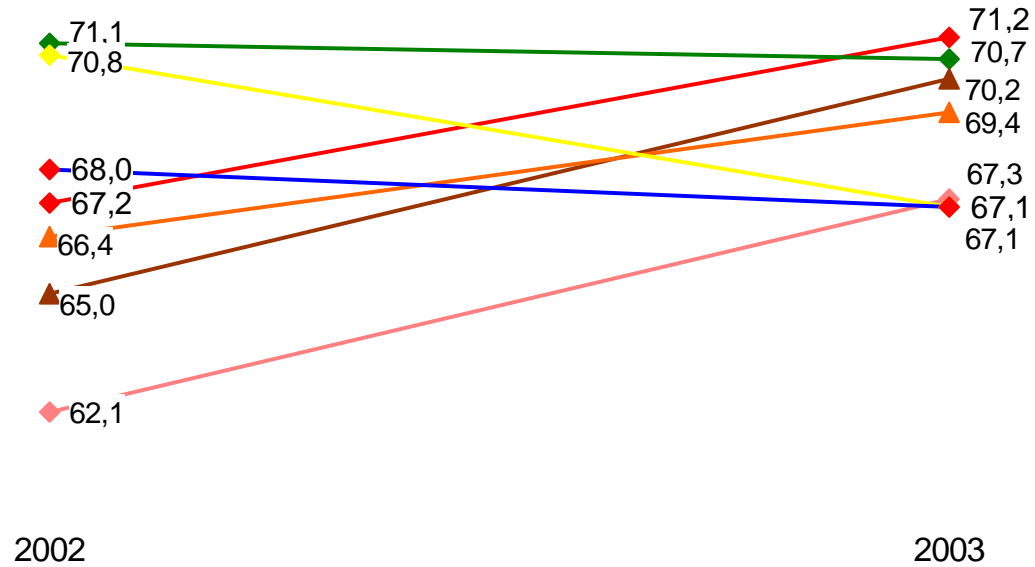
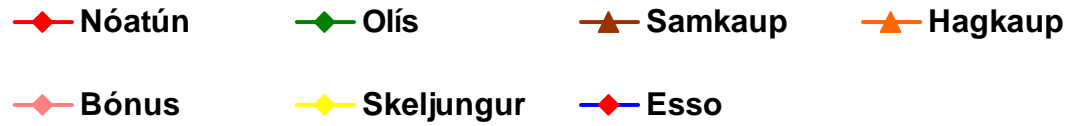


Ánægjuvog smásöluverslunar

Olíufélög, stórverslanir og ÁTVR

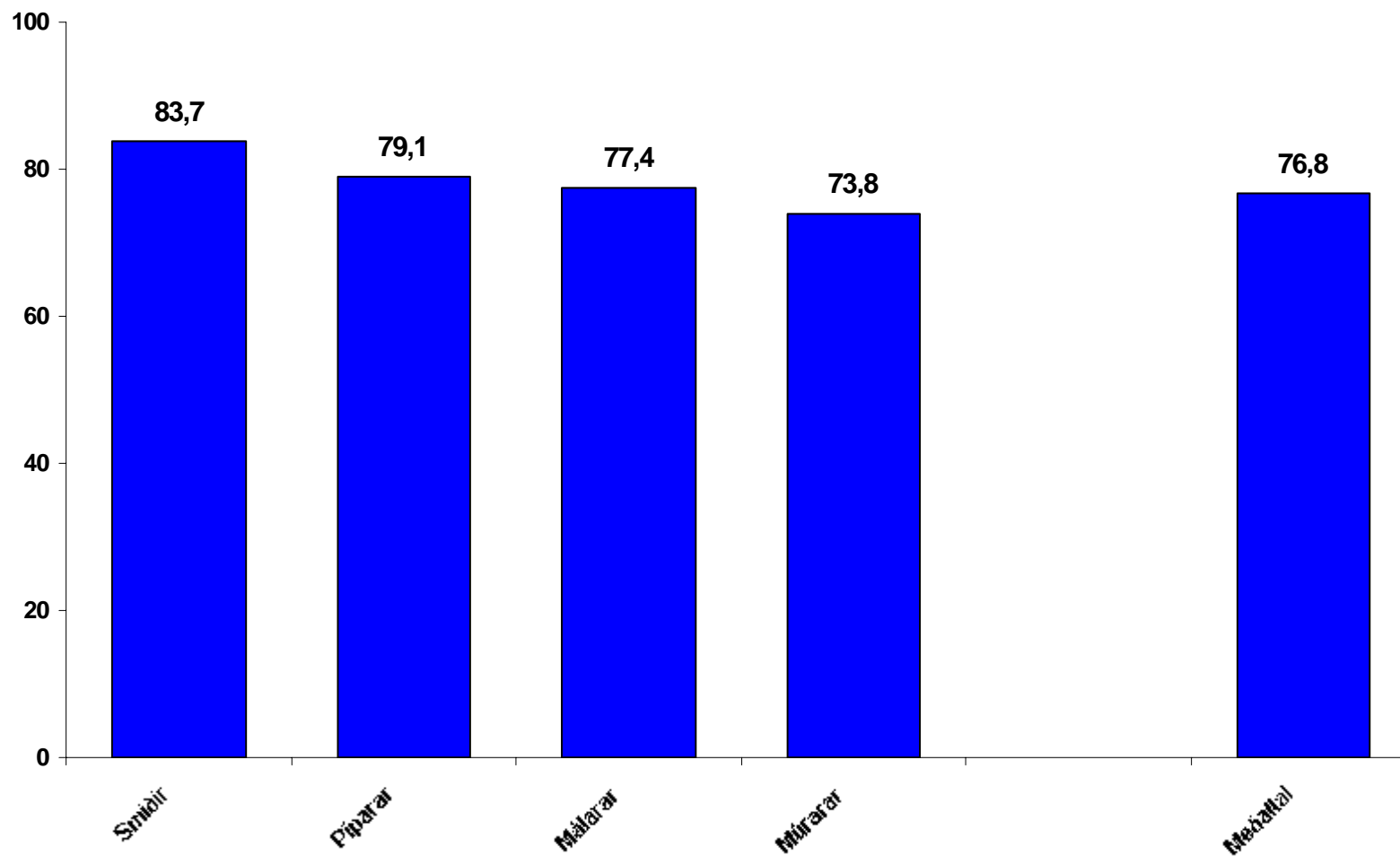


Ánægjuvog smásöluverslunar - þróun

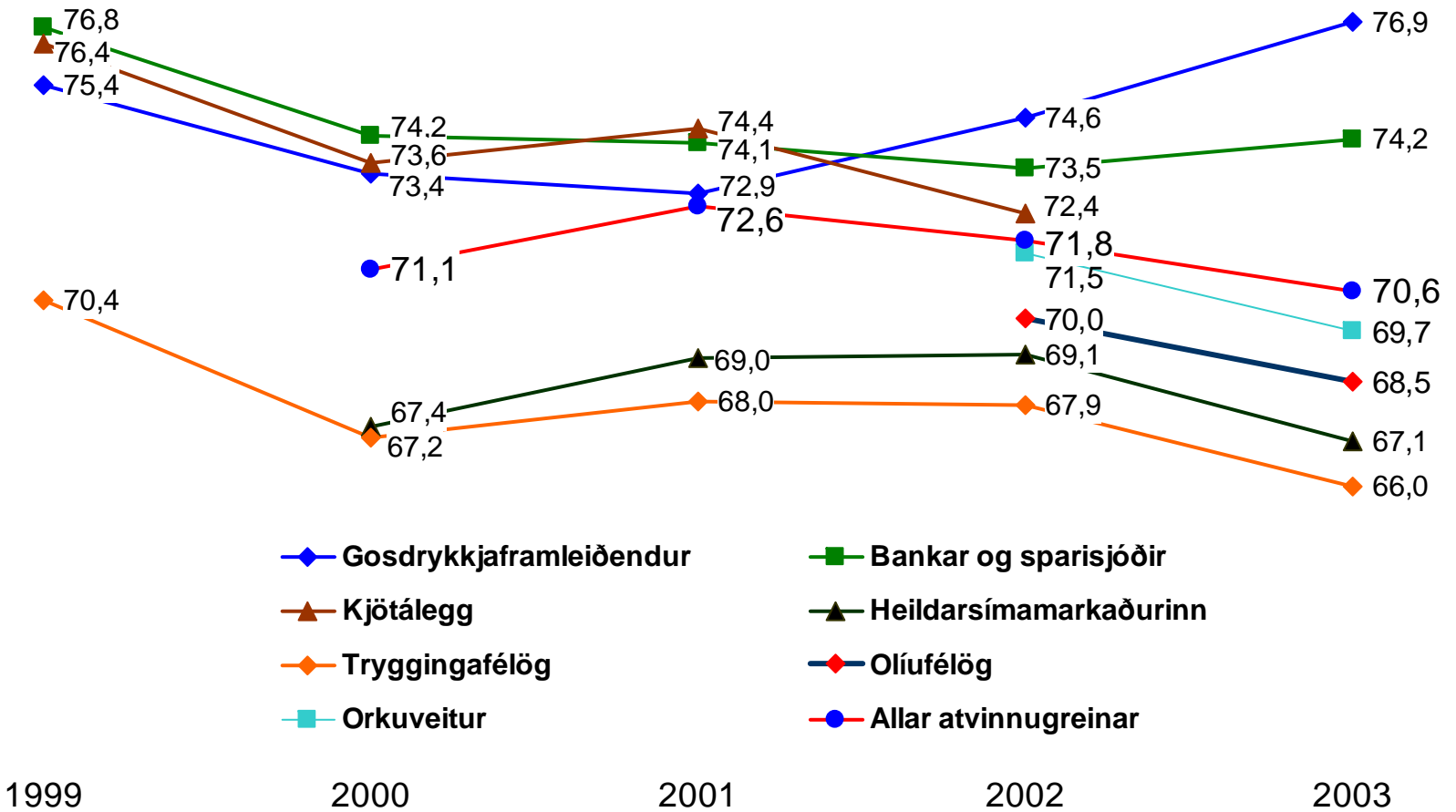


Ánægjuvog iðnaðarmanna

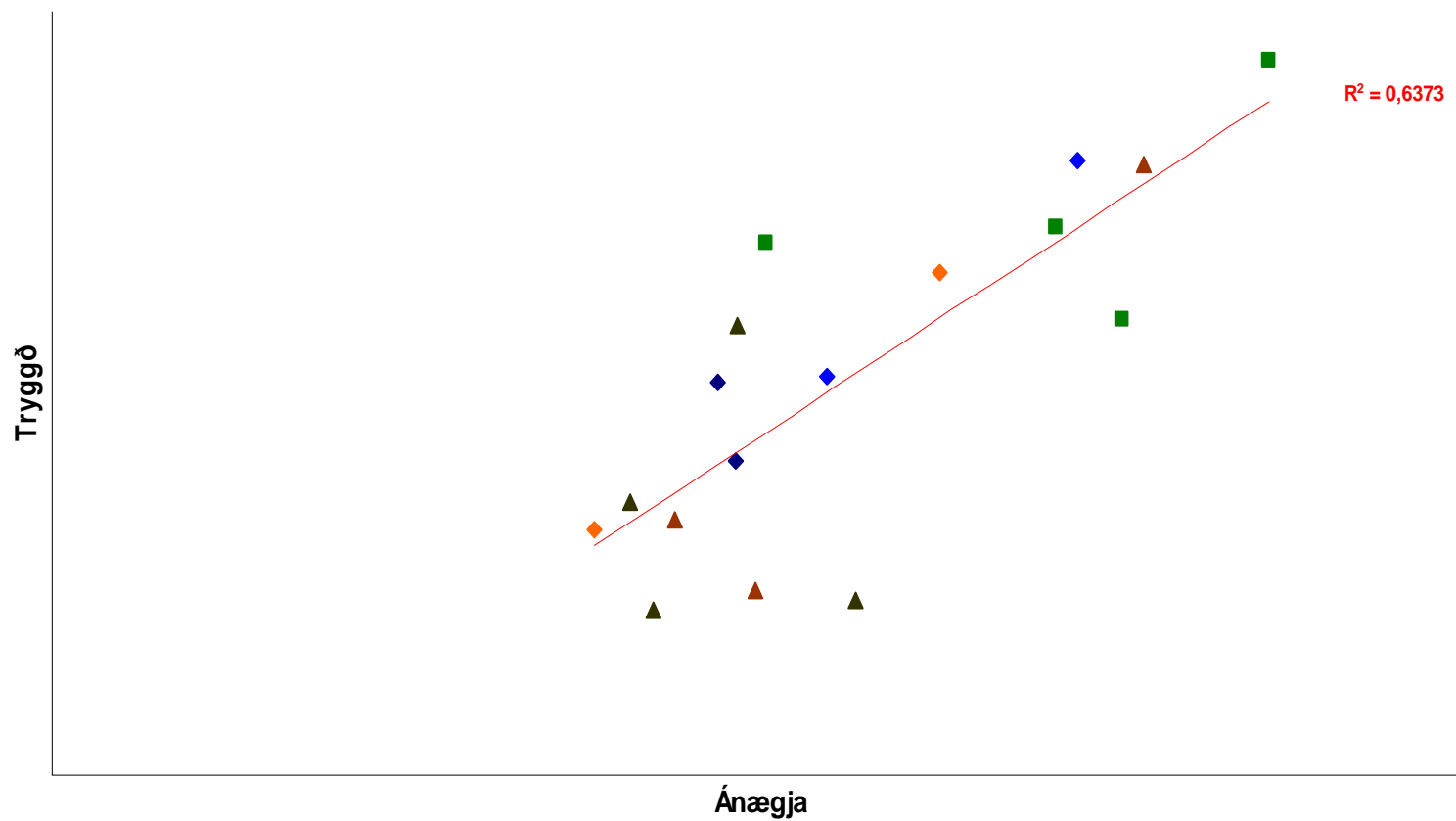
Málarar, múrarar, pípulagn.menn og smiðir



Ánægjuvög atvinnugreina 1999-2003



Tengsl ánægju og tryggðar



Við þökkum fyrir !

