



# KUNDETILFREDSHEDSANALYSE

2024

# ANALYSEFORM

Kundetilfredshedsanalysen er udarbejdet af Tele-Mark, der har over 20 års erfaring med markedsanalyse og dataindsamling på lokale, nationale og internationale markeder.

Dataindsamlingen er foregået som telefoninterview, en metode der sikrer præcision og muliggør direkte dialog med respondenterne for at afklare spørgsmål og sikre pålidelige resultater





# MÅLGRUPPE

Målgruppen i analysen har været kunderne i FrokostPlus.

Dataindsamlingen er foregået i perioden fra 6. december 2024 til 15. december 2024.

Der er gennemført 46 interview i denne analyse ud af en målgruppe på 65 emner. Det svarer til en besvarelsesprocent på 71,0 %, hvilket betyder at analysen er særdeles valid i forhold til kunderne i FrokostPlus.

# HVORDAN ER DATAINDSAMLINGEN GÅET

Generelt har kunderne taget godt imod kontakten fra Tele-Mark.

Kun få har ikke ønsket at deltage i analysen. Dem der ikke har ønsket dette, er typisk fordi virksomheden har et princip om ikke at deltage i den slags undersøgelser. Ingen har ikke ønsket at deltage pga. utilfredshed med FrokostPlus.



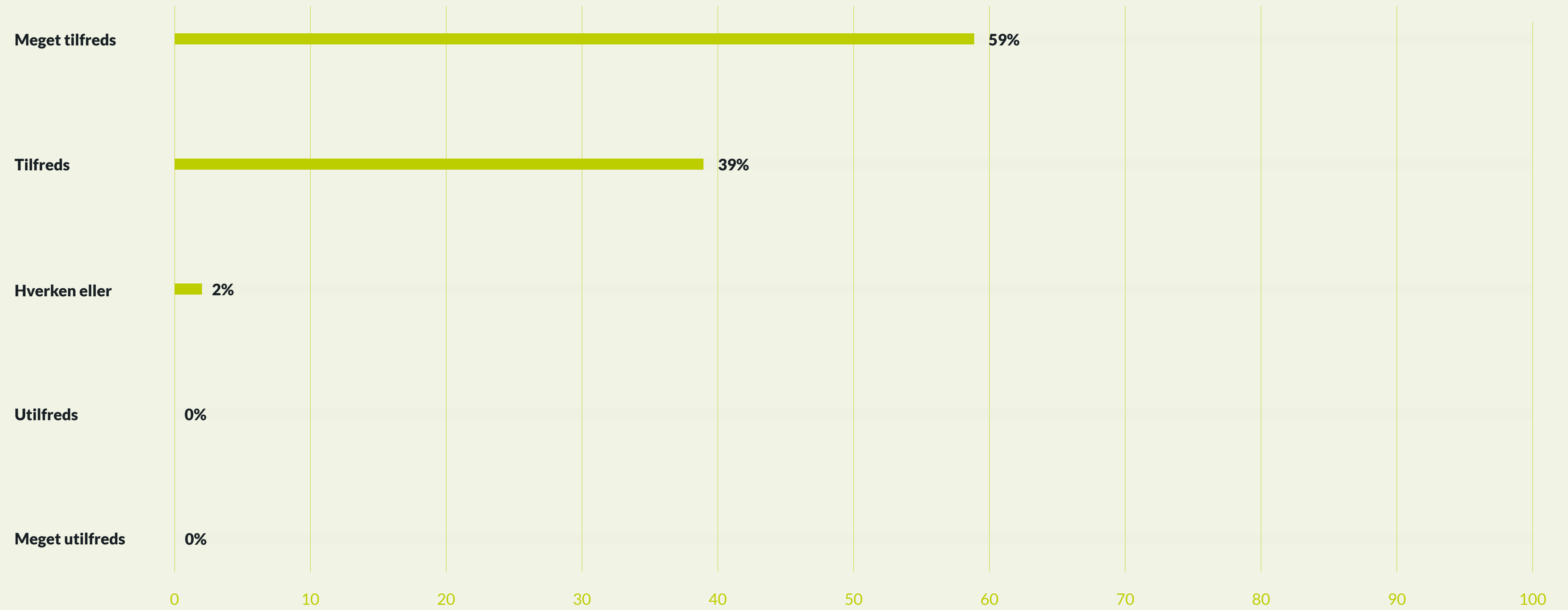


## PRÆSENTATION AF RESULTATERNE

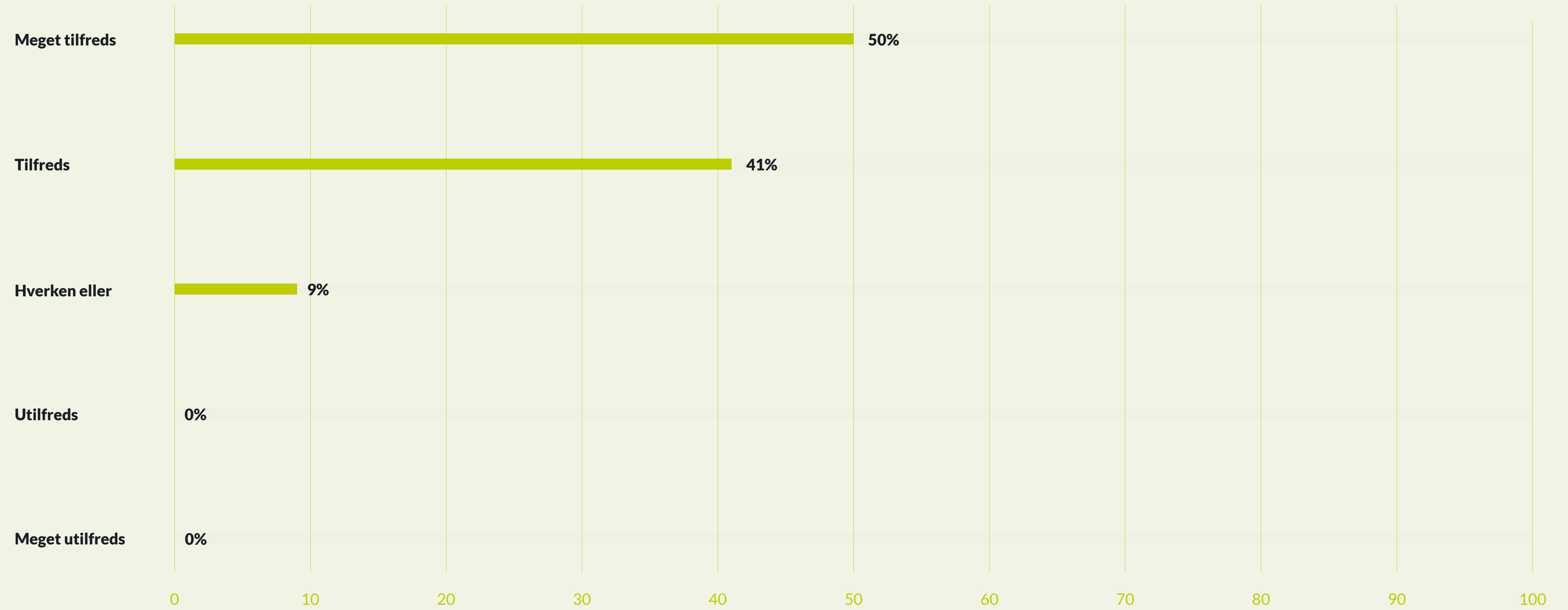
På de følgende slides vil resultaterne af analysen blive præsenteret. Vi vil ikke generelt drage konklusioner på om tallene er tilfredsstillende, da det afhænger af strategier og målsætninger hos FrokostPlus

Ud over resultaterne i denne præsentation, er det medsendte regneark med resultaterne for hver interviewet kunde meget vigtigt, da der her er kvalitative informationer fra den enkelte kunde, som kan bruges i det videre samarbejde med kunderne. Her er også en række kvalitative svar tilknyttet den enkelte kunde.

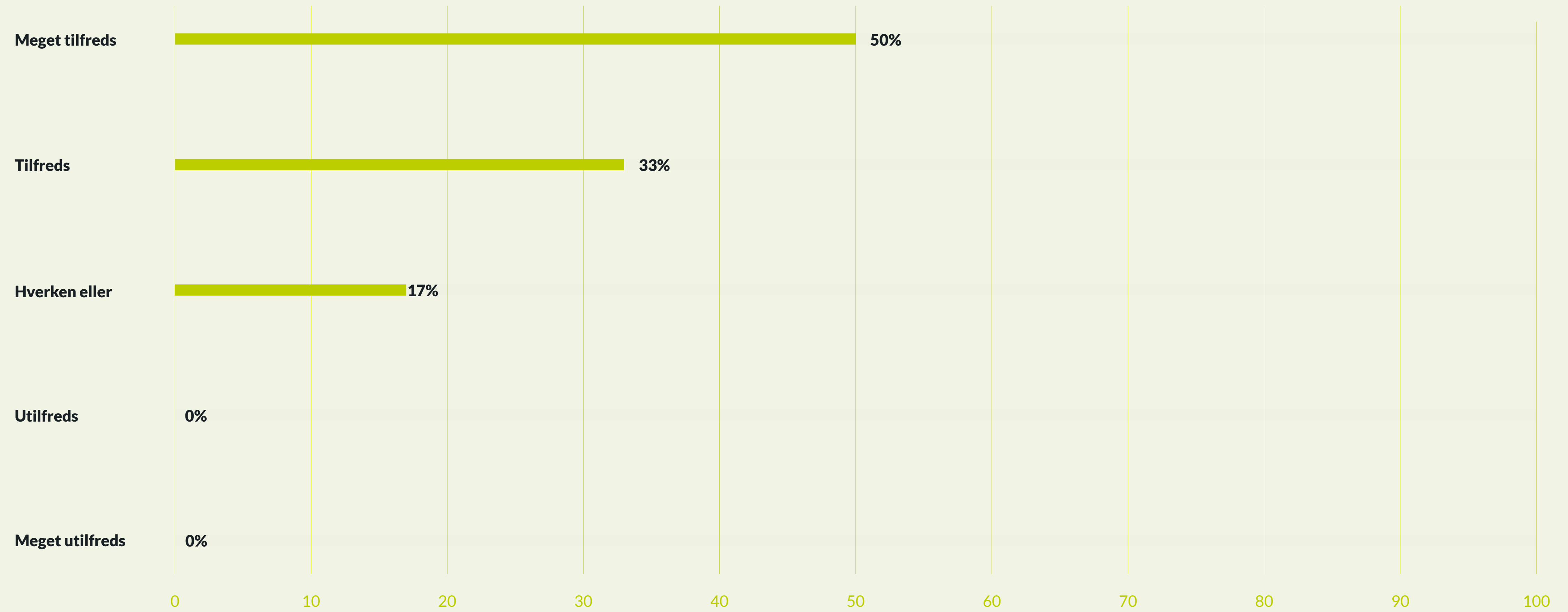
**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
hvor tilfreds er du med FrokostPlus  
som leverandør? I procent**



**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
hvor tilfreds er du med smagen?  
I procent**

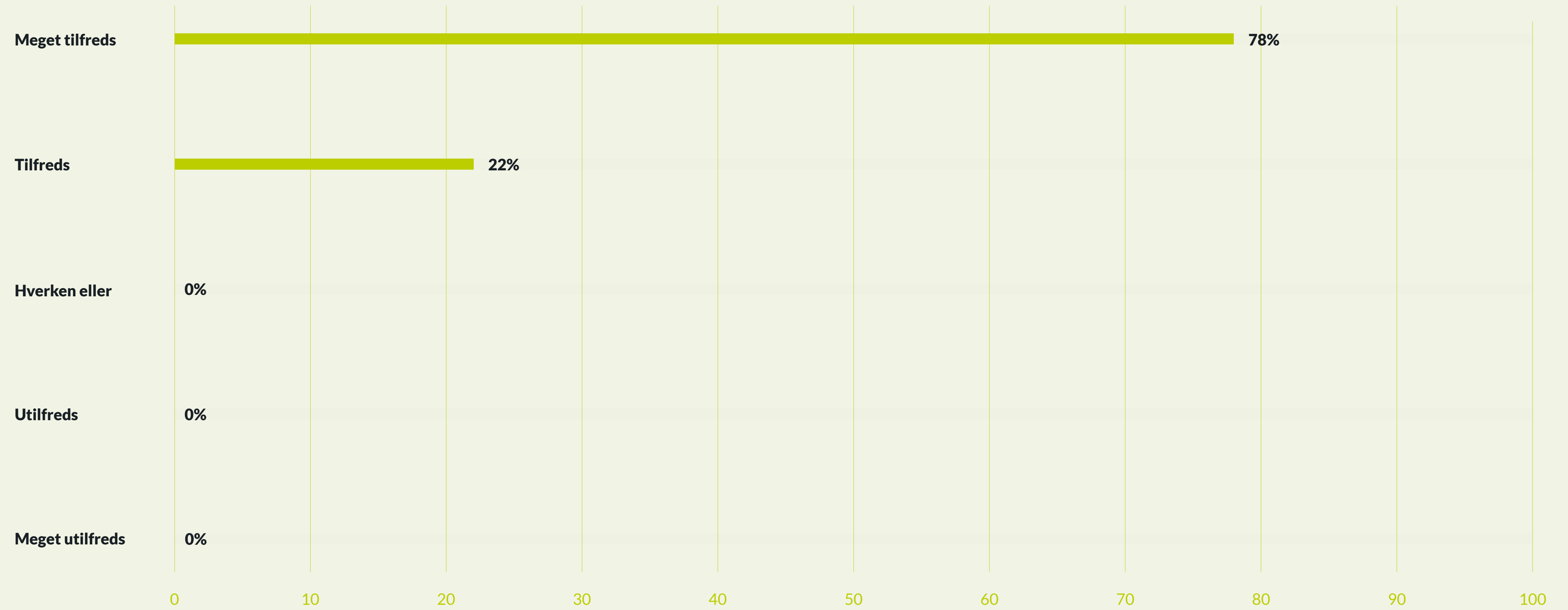


**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
hvor tilfreds er du med variationen?  
I procent**





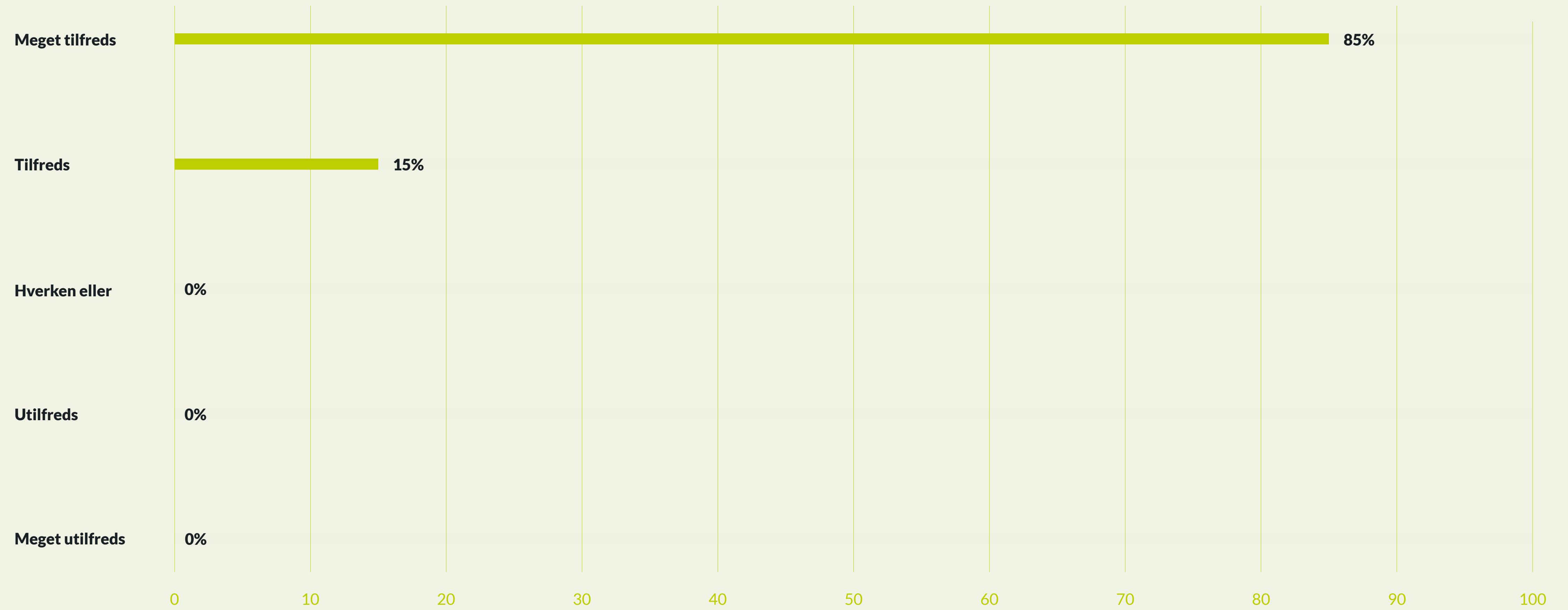
**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
hvor tilfreds er du med den måde  
maden er anrettet? I procent**



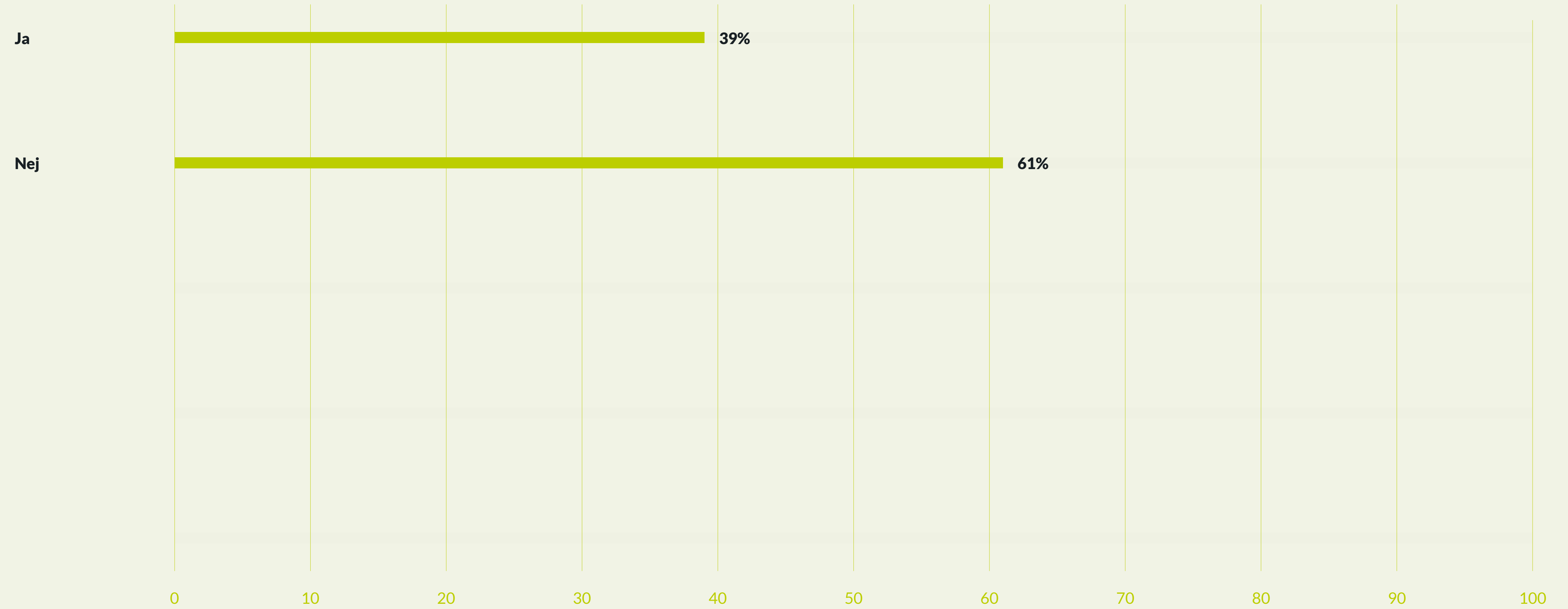
**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst, hvor tilfreds er du med servicen, når du er i kontakt med os? I procent**



**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
hvor tilfreds er du med vores evne til  
at levere til tiden? I procent**



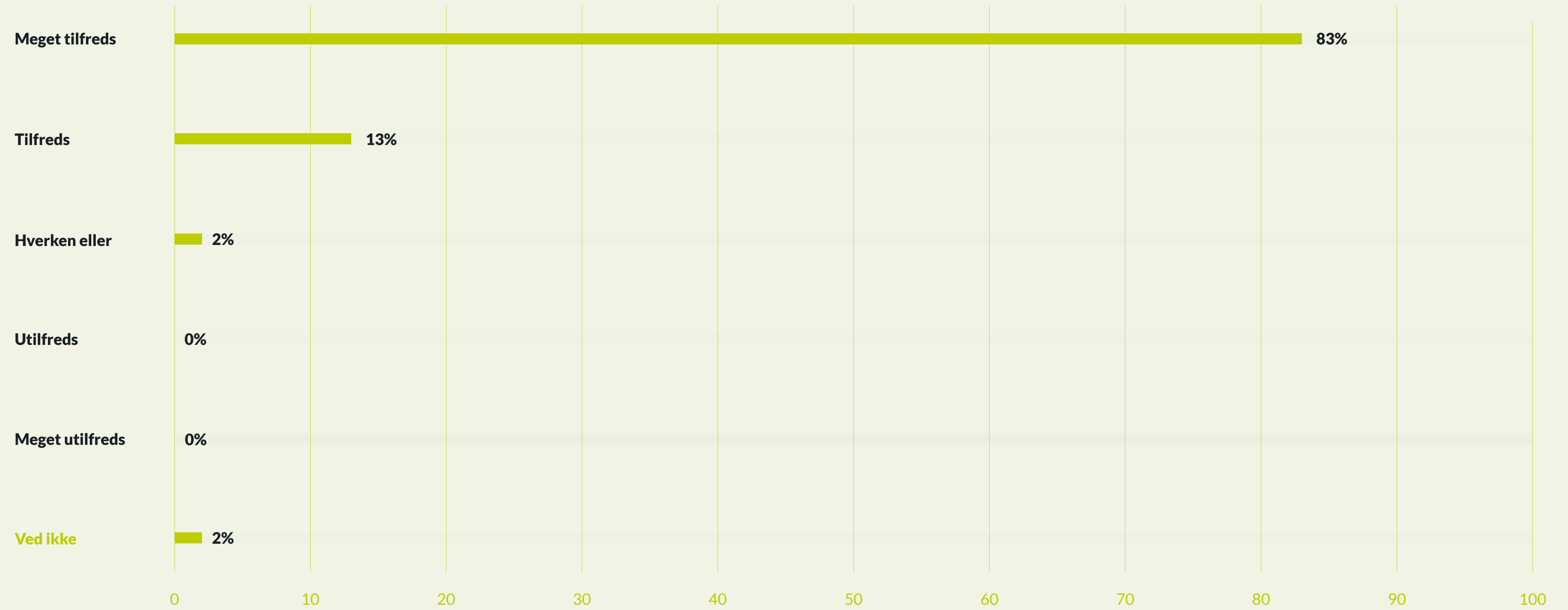
## Har du haft reklamationer inden for det seneste år? I procent



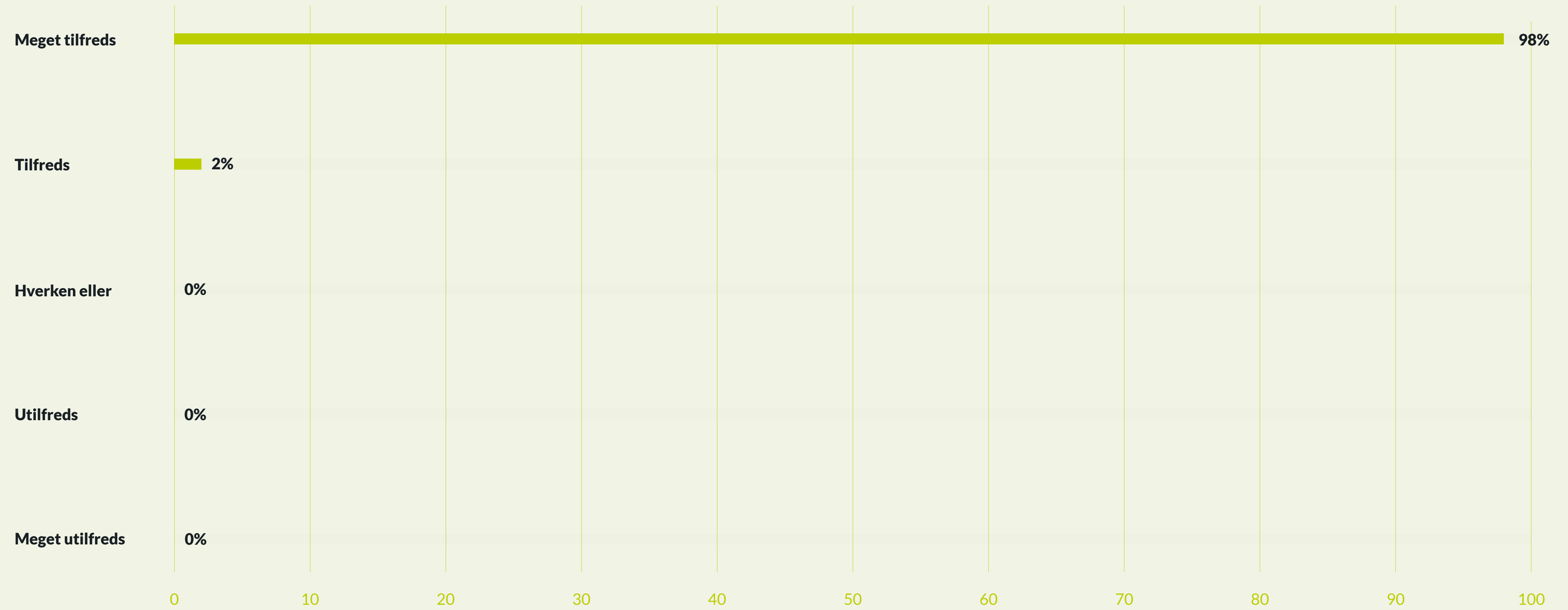
## Hvor tilfreds var du med vores måde at løse din reklamation? I procent



**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
i hvor høj grad føler du, at vi holder,  
hvad vi lover. I procent**



**På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst,  
hvor tilfreds er du med den kontakt,  
du har til FrokostPlus? I procent**

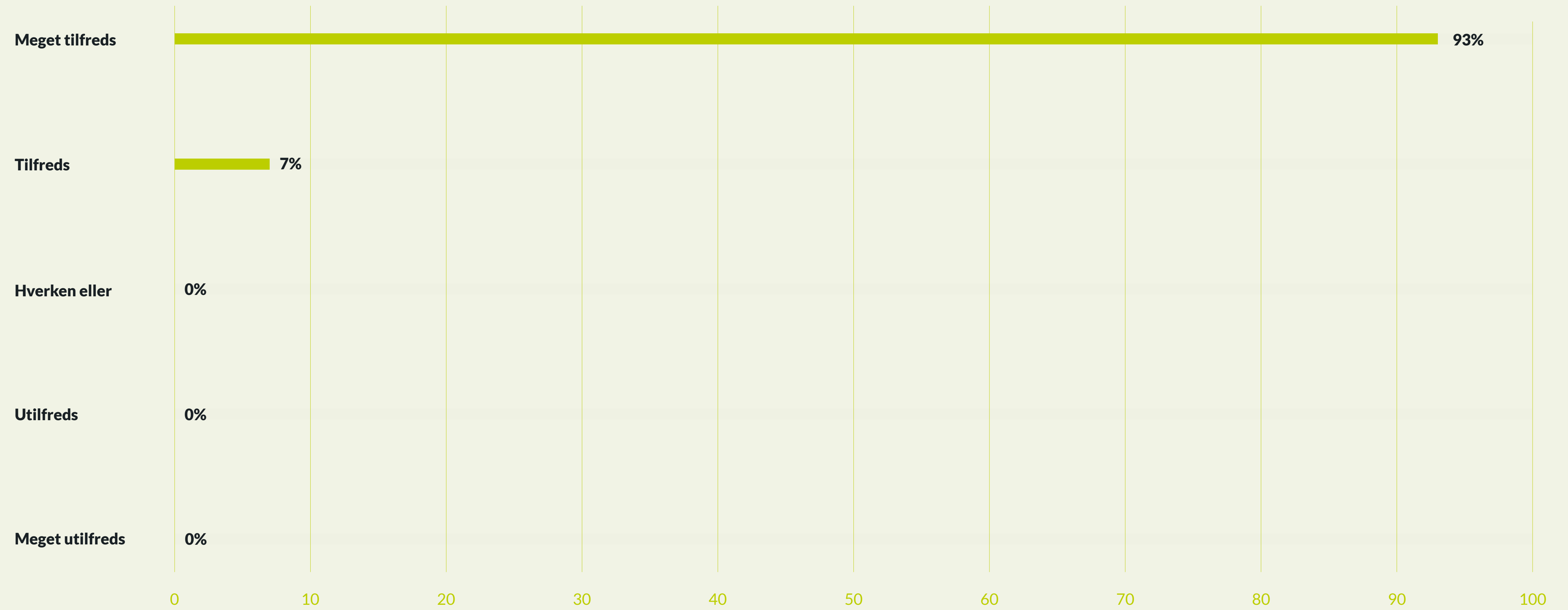


**På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i følgende udsagn - Jeg oplever FrokostPlus som imødekommende? I procent**

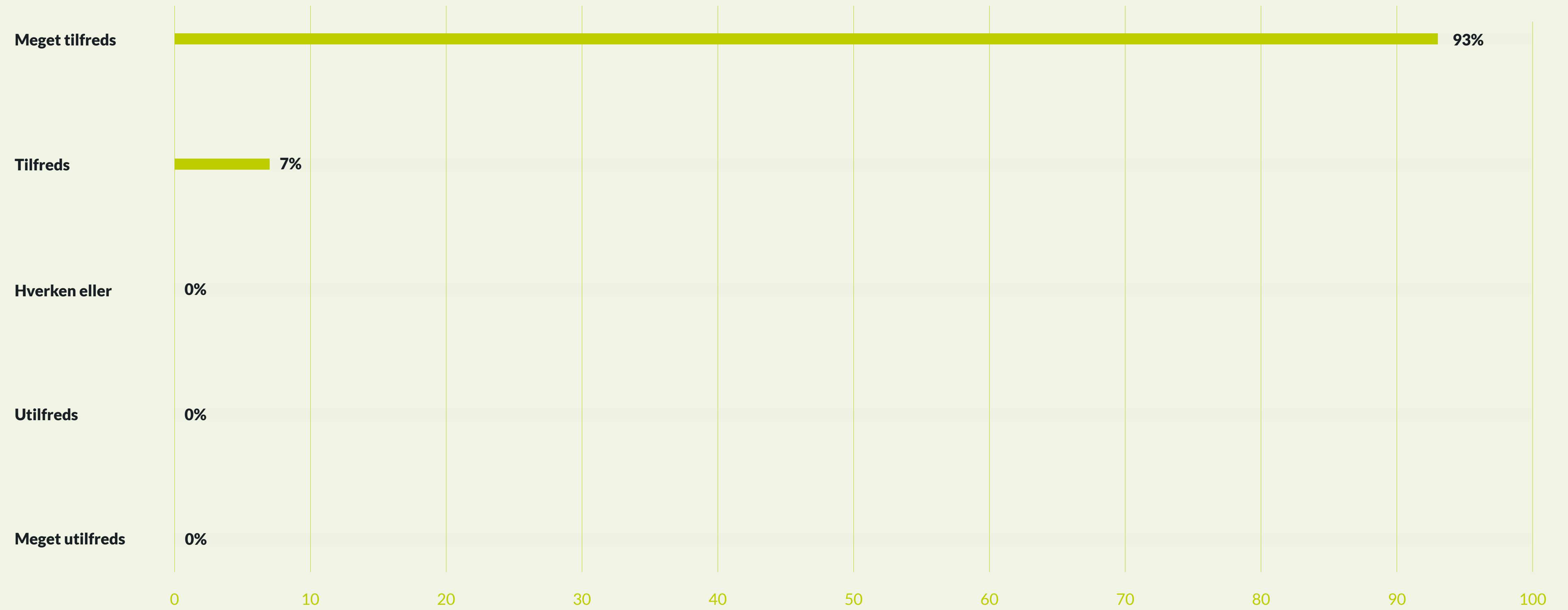




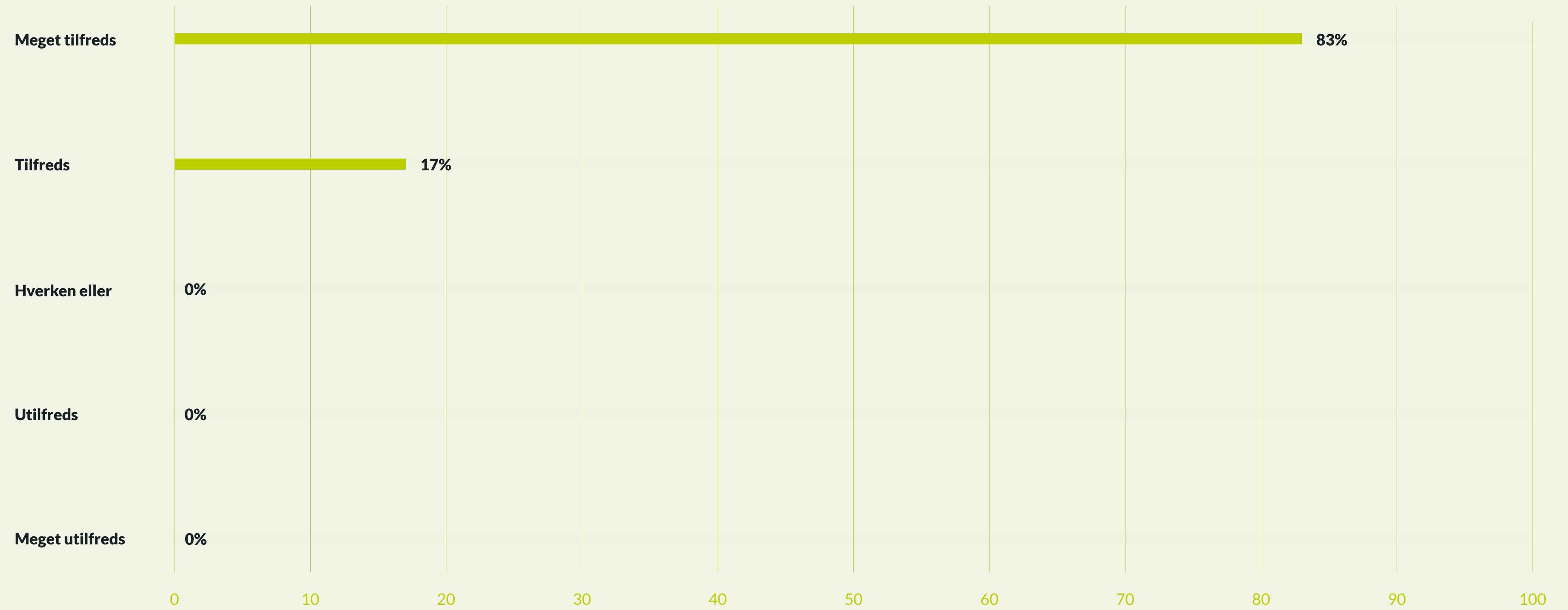
**På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i følgende udsagn - Jeg oplever FrokostPlus som fleksible? I procent.**



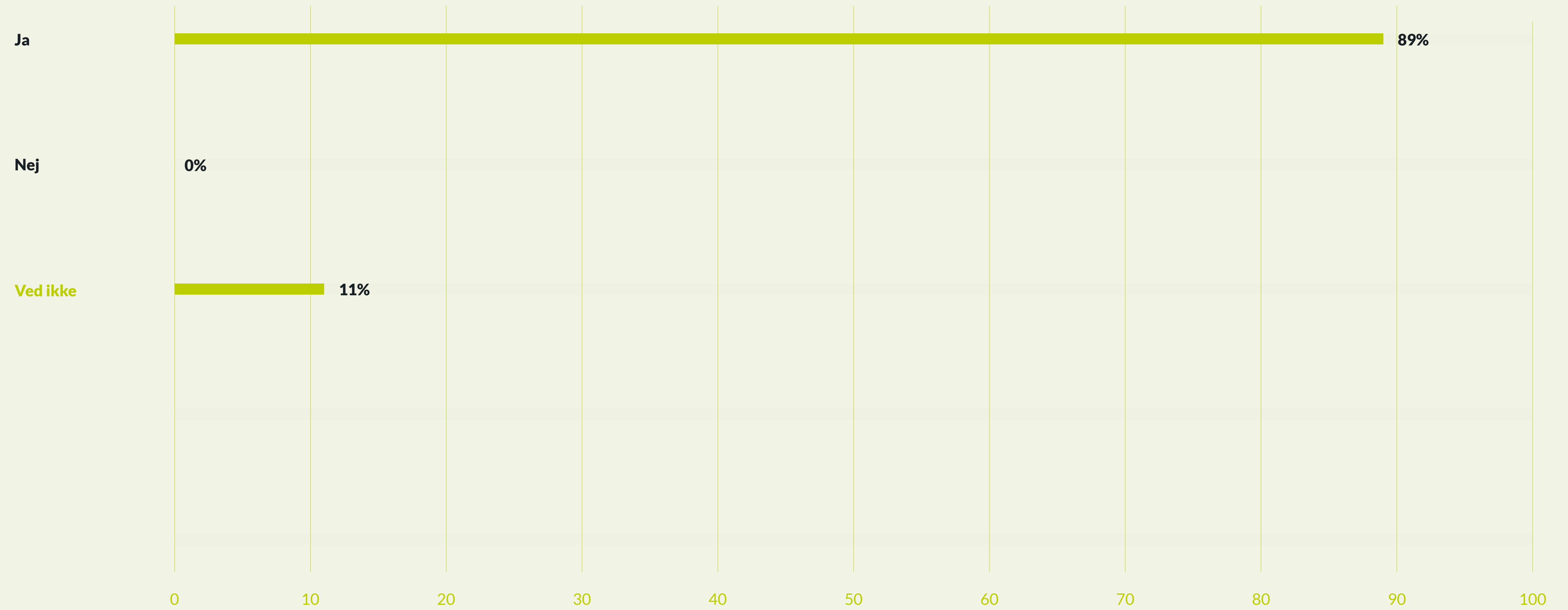
**På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i følgende udsagn - Jeg oplever, at jeg hos FrokostPlus får, hvad vi betaler for? I procent**



**På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i følgende udsagn - Medarbejderne hos Jer taler positivt om FrokostPlus? I procent**



## Vil den nuværende frokostordning også i fremtiden være god nok til Jeres medarbejdere? I procent



## Forventer du også at være kunde hos FrokostPlus om et halvt år. I procent.



# KONKLUSION PÅ ANALYSEN

Helt generelt er kunderne meget tilfredse med FrokostPlus. Mange nævner specifikt Jan som et kæmpe plus, og den tilgang vi har til kunderne gør det meget tilfredse.



*frokost* +