

JOUTSENMERKIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS (Reflect, joulukuu 2009 – tammikuu 2010)

Tutkimuksesta

Kohderyhmä: Joutsenmerkittyjen tuotteiden/palveluiden markkinoinnista vastaavat henkilöt

Haastatteluiden lukumäärä: yhteensä 296, joista Suomessa 78
(Ruotsissa 76, Norjassa 70 ja Tanskassa 72)

Tuloksista

Tyytyväisyys Joutsenmerkkiin, asiakasuskollisuus ja halukkuus toimia Joutsenmerkin puolestapuhujana, ovat kasvaneet. Kun verrataan muihin pohjoismaihin, ovat suomalaiset Joutsenmerkin luvanhaltijat tyytyväisempiä kuin luvanhaltijat pohjoismaissa keskimäärin ja tyytyväisyys on Suomessa kasvanut nopeammin.

SUOMI	2006	2008	2010
Uskoo, että yrityksen tuotteella/palvelulla on merkki myös 3 vuoden kuluttua	78 %	93 %	96 %
On halukas suosittelemaan merkkiä muille yrityksille	87 %	96 %	96 %
Antaa korkean arvosanan Joutsenmerkintäorganisaation toiminnalle	77 %	84 %	82 %
On halukas tekemään yhteistyötä Joutsenmerkintäorganisaation kanssa	71 %	82 %	81 %
Kokee merkittävää hyötyä Joutsenmerkkiin panostamisesta	48 %	72 %	75 %

POHJOISMAAT	2006	2008	2010
Uskoo, että yrityksen tuotteella/palvelulla on merkki myös 3 vuoden kuluttua	78 %	87 %	91 %
On halukas suosittelemaan merkkiä muille yrityksille	77 %	87 %	90 %
Antaa korkean arvosanan Joutsenmerkintäorganisaation toiminnalle	61 %	71 %	69 %
On halukas tekemään yhteistyötä Joutsenmerkintäorganisaation kanssa	81 %	85 %	85 %
Kokee merkittävää hyötyä Joutsenmerkkiin panostamisesta	51 %	69 %	65 %