

Παρουσίαση Έρευνας

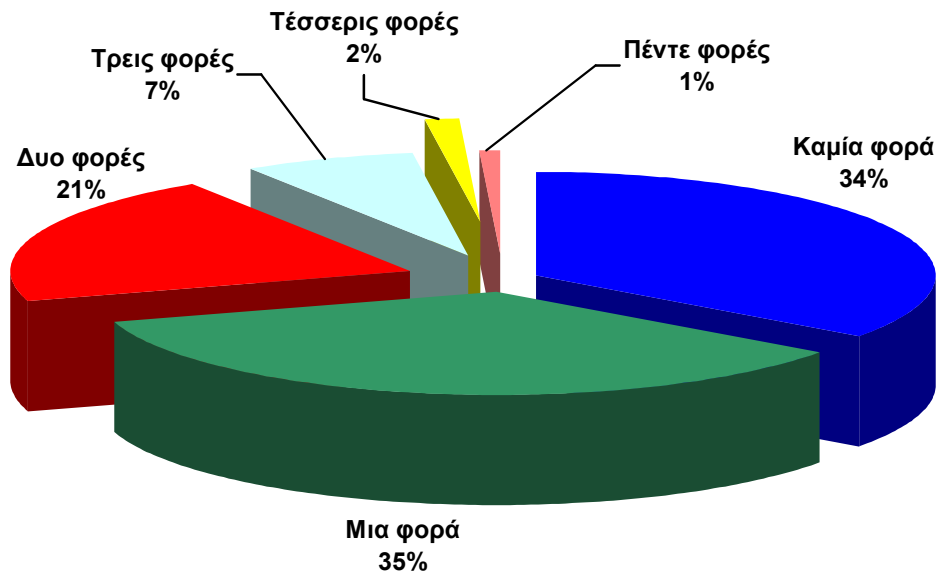
Υδραυλικοί

Οκτώβριος 2010

Μέρος 1^ο : Καταναλωτές

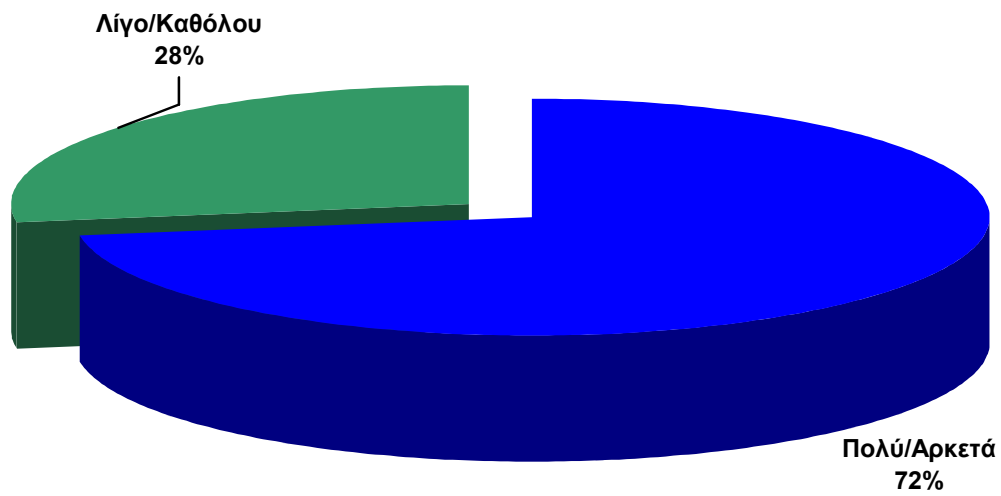
Ερώτηση 1

Τον τελευταίο χρόνο πόσες φορές χρειαστήκατε υδραυλικό;



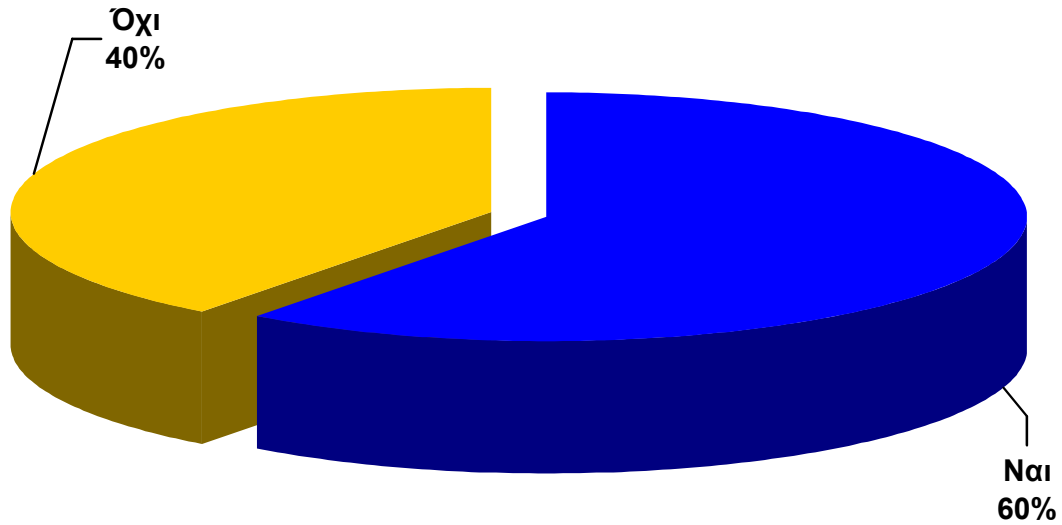
Ερώτηση 2

Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τις υπηρεσίες που σας παρέιχε;



Ερώτηση 3

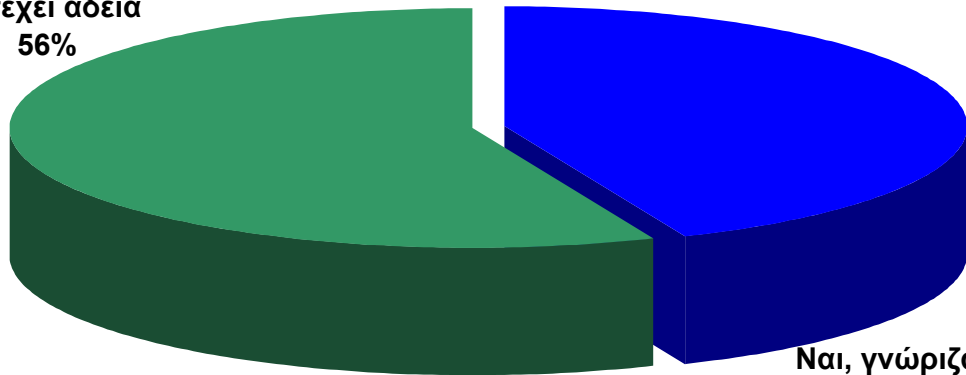
Το ποσό που καταβάλατε ανταποκρινόταν στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας;



Ερώτηση 4

Γνωρίζετε αν ο συγκεκριμένος τεχνίτης/υδραυλικός είχε άδεια ασκήσεως επαγγέλματος;

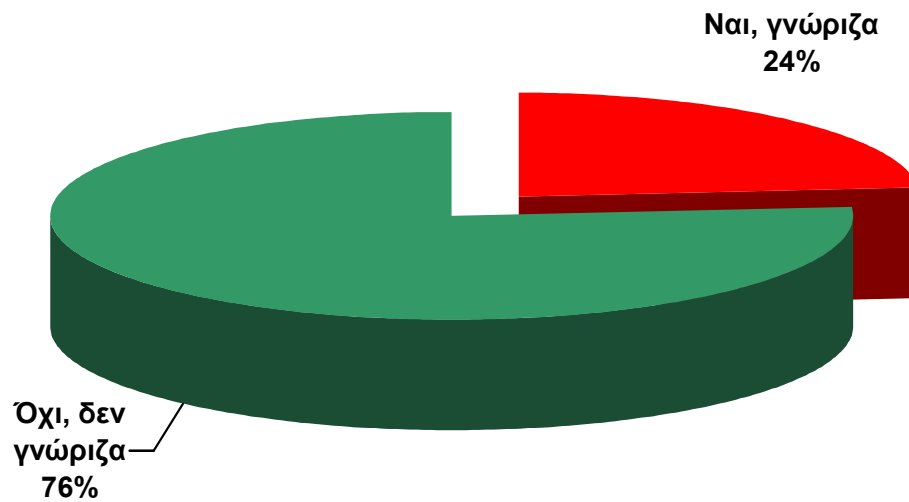
Όχι, δεν
γνώριζα ότι
πρέπει να
κατέχει άδεια
56%



Ναι, γνώριζα
ότι είχε άδεια
44%

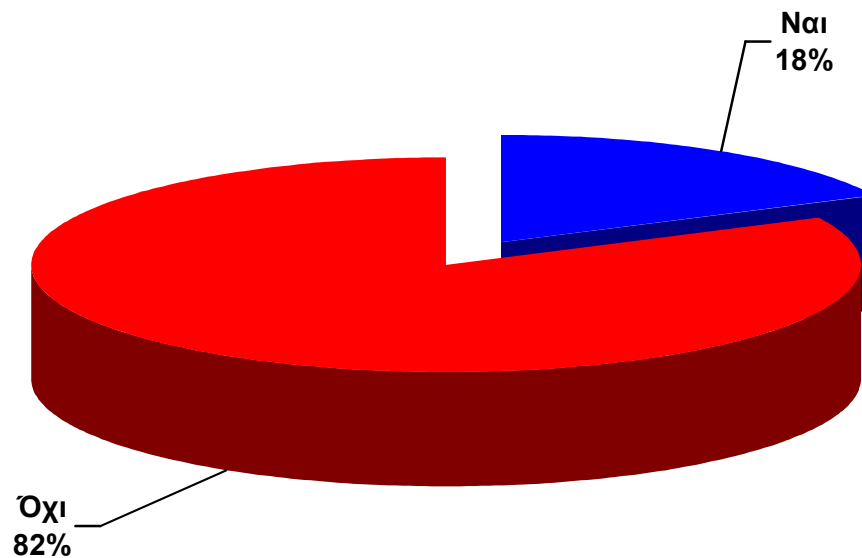
Ερώτηση 5

Γνωρίζετε αν τα υλικά ή τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν από τον υδραυλικό σας είχαν πιστοποίηση;



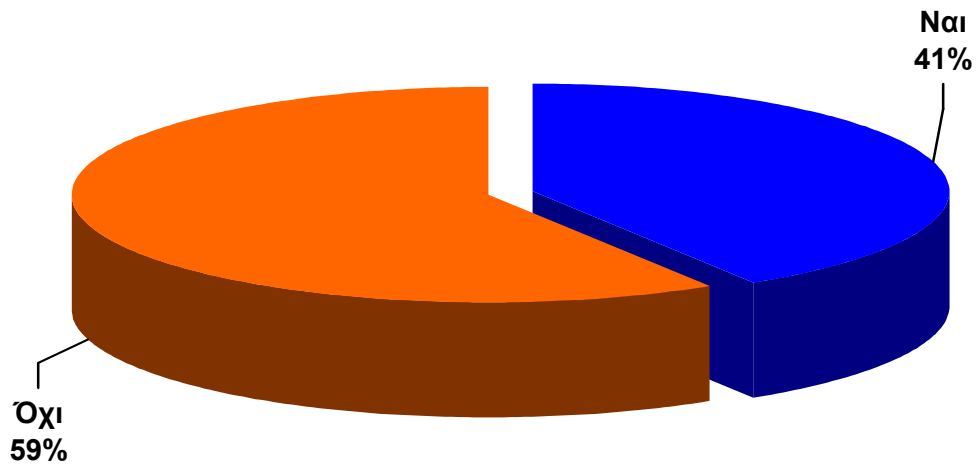
Ερώτηση 6

Για τις υπηρεσίες που σας παρείχε ο υδραυλικός σας (στα υδραυλικά, στην εγκατάσταση φυσικού αερίου, στην αποχέτευση κλπ), σας έδωσε υπεύθυνη δήλωση για σωστή εγκατάσταση;



Ερώτηση 7

Θεωρημένη απόδειξη σας έδωσε για την υπηρεσία που σας παρείχε;



Ερώτηση 8

Από πού γνωρίζετε τον υδραυλικό που καλέσατε για θέματα σας;

| | Ποσοστό |
|--|---------|
| Από σύσταση φίλου ή συγγενή | 64,1% |
| Από καταχωρήσεις σε καταλόγους (Χρυσό οδηγό, επαγγελματικούς οδηγούς) | 6,9% |
| Είναι της γειτονιάς (κοντά στη περιοχή που μένω) | 25,2% |
| Από διαφήμιση που έχει κάνει ο ίδιος ο υδραυλικός (πχ αυτοκόλλητα στις εισόδους των πολυκατοικιών) | 3,8% |

Ερώτηση 9

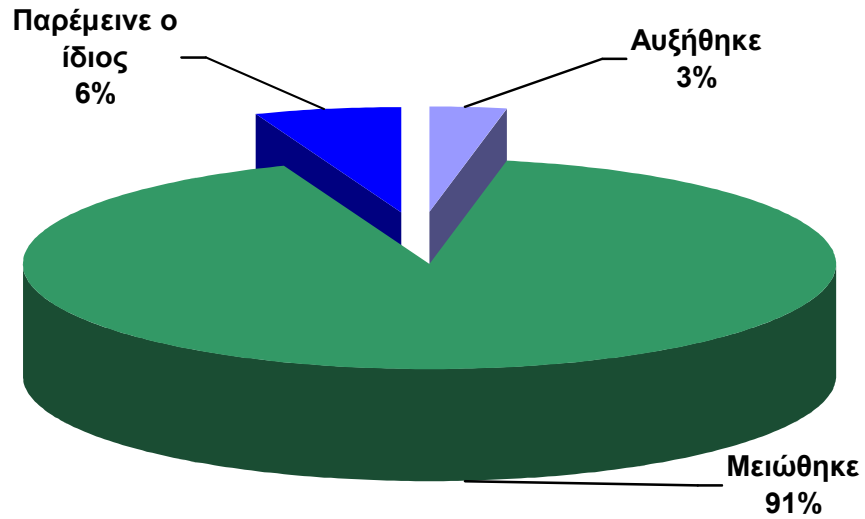
Σε ποιο τομέα πιστεύετε ότι οι υδραυλικοί χρειάζονται βελτίωση; (μέχρι 2 επιλογές)

| | Ποσοστό |
|---|---------|
| Στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών | 56,7% |
| Στη συμπεριφορά τους απέναντι στον πελάτη | 35,8% |
| Στη συνέπεια (να είναι στην ώρα τους) | 45,0% |
| Στην εμφάνιση (καθαρές φόρμες εργασίας) | 20,8% |
| Άλλο | 3,3% |

Μέρος 2^ο : Υδραυλικοί

Ερώτηση 1

Ο τζίρος της επιχείρησής σας τον τελευταίο χρόνο :



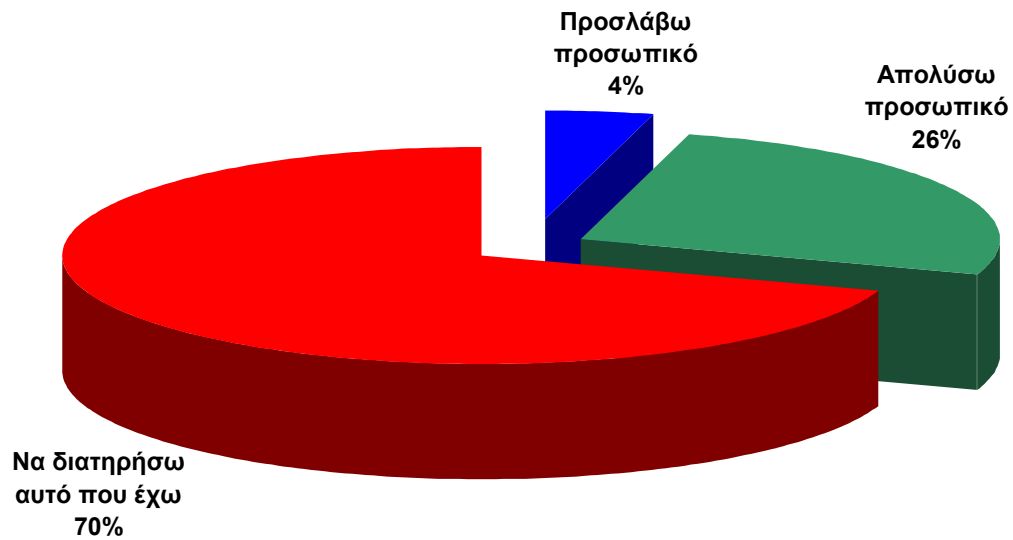
Ερώτηση 2

Ποιο κατά την άποψη σας είναι το μεγαλύτερο πρόβλημα στον κλάδο σας; (μέχρι 2 επιλογές)

| | Ποσοστό |
|---|----------------|
| Η λαθροεργασία | 34,7% |
| Η μείωση της οικοδομικής δραστηριότητας | 86,7% |
| Η αύξηση των τιμών στα υλικά κατασκευής | 19,4% |
| Τα λειτουργικά κόστη (ενοίκιο μαγαζιού, εργαλεία, αυτοκίνητο και η συντήρηση αυτών) | 6,1% |
| Η εύρεση ειδικευμένου προσωπικού | 1,0% |
| Οι επισφάλειες από πελάτες (πχ εργολάβοι) | 9,2% |

Ερώτηση 3

Για το επόμενο χρονικό διάστημα, σκέφτεστε να :



* Το 54% των υδραυλικών δεν απασχολεί προσωπικό.

Ερώτηση 4

Σε ποιο τομέα πιστεύετε ότι οι υδραυλικοί χρειάζονται βελτίωση;(μέχρι 2 επιλογές)

| | Υδραυλικοί | Καταναλωτές |
|---|------------|-------------|
| Στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών | 39,1% | 56,7% |
| Στη συμπεριφορά τους απέναντι στον πελάτη | 31,5% | 35,8% |
| Στη συνέπεια (να είναι στην ώρα τους) | 47,8% | 45,0% |
| Στην εμφάνιση (καθαρές φόρμες εργασίας) | 13,0% | 20,8% |
| Άλλο | 8,2% | 3,3% |

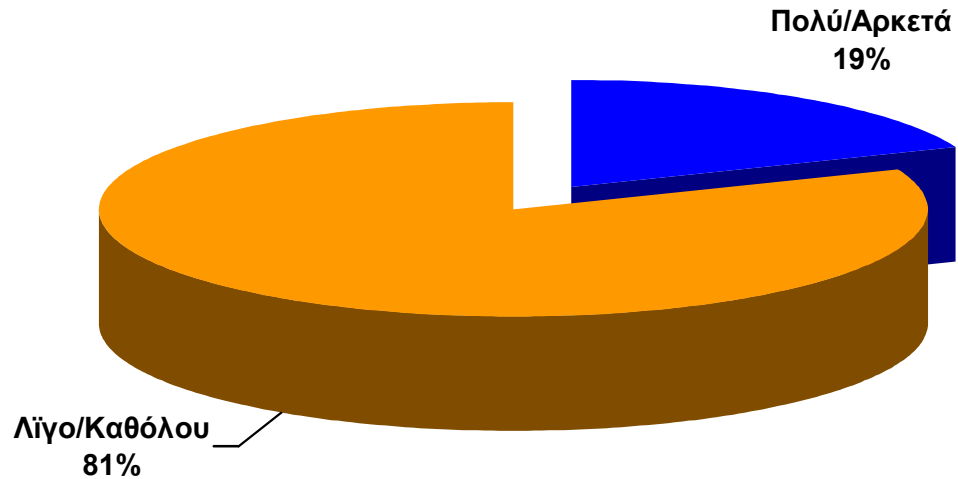
Ερώτηση 5

Σαν υδραυλικός τι τύπος σεμιναρίων θα σας ενδιέφερε; (μέχρι 2 επιλογές)

| | Ποσοστό |
|---|---------|
| Σεμινάρια πωλήσεων | 15,8% |
| Σεμινάρια τεχνογνωσίας | 47,5% |
| Σεμινάρια για την κοστολόγηση των υπηρεσιών του υδραυλικού | 17,8% |
| Σεμινάρια για την εξοικείωση και χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών | 29,7% |
| Άλλο | 2,8% |

Ερώτηση 6

Πόσο αισιόδοξος είστε για το μέλλον της επιχείρησής σας;



Ταυτότητα της Έρευνας

| Εταιρεία | Interview |
|-----------------------|---|
| Ανάθεση | Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης, Σύνδεσμος Υδραυλικών Νομού Θεσσαλονίκης |
| Σκοπός | Καταγραφή των καταναλωτικών συνηθειών σχετικά με τους υδραυλικούς. Καταγραφή των απόψεων των υδραυλικών σχετικά με θέματα του κλάδου |
| Μεθοδολογία | Τηλεφωνική έρευνα με χρήση συστήματος iCATI |
| Μέγεθος δείγματος | 500 άτομα στην καταναλωτική έρευνα, 175 υδραυτικοί μέλη του ΒΕΘ |
| Ημερομηνία Διεξαγωγής | 18/10/2010 και 19/10/2010 |
| Προσωπικό | Για την έρευνα εργάστηκαν 10 ερευνητές και 2 επόπτες |
| Αρ. Μητρώου Ε.Σ.Ρ. | 7(επτά) |