

ИМИДЖ КОМПАНИЙ

«БЕЛОЧКА»

«СТРЕЛОЧКА»

«ГАЛОЧКА»

МНЕНИЯ УЧАСТНИКОВ РЫНКА

www.gortis.info

май 2014

СОДЕРЖАНИЕ

<u>ВВЕДЕНИЕ</u>	2
<u>ОСНОВНЫЕ ИТОГИ</u>	3
РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УЧАСТНИКОВ РЫНКА	
<u>ИНФОРМАЦИЯ О РЕСПОНДЕНТАХ</u>	5
<u>ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ РАБОТЫ</u>	7
<u>ОЦЕНКА РАЗЛИЧНЫХ АСПЕКТОВ РАБОТЫ</u>	10
<u>СОГЛАСИЕ С ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ</u>	15
<u>МНЕНИЕ «О ЛИДЕРЕ РЫНКА»</u>	20
<u>МНЕНИЕ КЛИЕНТОВ О «БЕЛОЧКЕ»</u>	21
<u>УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ</u>	23
<u>ИМИДЖ «БЕЛОЧКИ»</u>	25
<u>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</u>	29

ВВЕДЕНИЕ

ГОРТИС.ИНФО™ представляет результаты исследования, реализованного с целью оценки имиджа компании в профессиональной среде, к которой относятся:

1. проектно-монтажные и ресурсоснабжающие организации
2. производители оборудования для учёта тепловой энергии
3. поставщики комплектующих для производителей
4. профессиональные издания

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- Оценка воспринимаемого лидерства компании по основным характеристикам, которые формируют имидж.
- Субъективная оценка места компании в ряду конкурентов по выбранным характеристикам.

МЕТОДЫ СБОРА И ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Телефонное полуформализованное интервью.
 - Выборка направленная.
 - Объём выборки – 50 респондентов всего, в том числе по группам:
 - ПМО и РСО – 30 респондентов из 20 городов
 - поставщики комплектующих - 8 респондентов
 - производители оборудования (конкуренты) – 7 респондентов
 - профессиональные журналы – 5 респондентов

Список потенциальных респондентов сформирован с учётом требований Заказчика и согласован с представителем Заказчика.

Структура Анкет согласована с представителем Заказчика.



Анк_ПМО_PCO



Анк_Постав



Анк_СМИ_Конк

- Опрос проведен в период с 22 по 30 апреля 2014 года.
 - Для сравнения использованы результаты аналогичного исследования 2013 года

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Участники рынка признают компании «БЕЛОЧКА», «СТРЕЛОЧКА» и «ГАЛОЧКА» лидерами рынка.
 - Больше половины участников рынка (52%) ставят «БЕЛОЧКУ» на единоличное первое место среди «лидеров рынка». Только «ГАЛОЧКУ» считают лидером рынка 19%, а «СТРЕЛОЧКУ» – 11%.
- Общее впечатление от работы с «БЕЛОЧКОЙ» (по школьной пятибалльной шкале) можно интерпретировать как «хорошо». Средние оценки впечатления от работы с лидерами рынка (максимум - 5.0 «отлично»):

	2013 год	2014 год
БЕЛОЧКА	4.34	4.19
ГАЛОЧКА	4.12	4.53
СТРЕЛОЧКА	3.63	3.78

- По сравнению с 2013 годом снизилась доля оценивающих работу с «БЕЛОЧКОЙ» на 5 баллов – с 34% до 24% (это причина незначительного, но снижения среднего балла).
- В 2014 году в оценках впечатления от работы с «ГАЛОЧКОЙ» преобладают оценки «отлично», чего не было в 2013 году. Средний балл возрос.
- Оценка работы с «СТРЕЛОЧКОЙ» в среднем изменилась незначительно, но в структуре оценок стало существенно меньше негативных оценок 1-3 балла.
- Как «отлично» можно интерпретировать оценки, выставленные участниками рынка, следующим аспектам работы лидеров рынка:
 - «БЕЛОЧКА»: «выполнение обязательств» и «квалификация специалистов»;
 - «СТРЕЛОЧКА»: «внимательное отношение к Клиенту», «выполнение обязательств» и «квалификация специалистов»;
 - «ГАЛОЧКА»: «скоординированность всех служб Фирмы», «квалификация специалистов», «внимательное отношение к Клиенту», «выполнение обязательств», «качество оборудования», «техническая поддержка».
- Доля Клиентов однозначно заинтересованных в долгосрочных отношениях с «БЕЛОЧКОЙ» - 73% и эта доля не изменилась по сравнению с 2013 годом.
 - По сравнению с 2013 годом доля воспринимающих «БЕЛОЧКУ» как партнёра» снизилась с 70% до 55%, соответственно с 24% до 35% увеличилась доля тех, кто считает его поставщиком (или покупателем) – «только бизнес и больше ничего».
- Доля однозначно готовых рекомендовать «БЕЛОЧКУ» своим коллегам и партнерам в отрасли - 76% и эта доля не изменилась по сравнению с 2013 годом.
- Средний балл доверия к «БЕЛОЧКЕ» в настоящее время составляет «7.86 баллов» из «10.00». В 2013 году среднее значение было «7.94», т.е. формально практически без изменений.
 - «БЕЛОЧКЕ» по-прежнему доверяют, однако, должно настораживать, что доля недоверяющих или скептиков составляет 21%.
- Имидж «БЕЛОЧКИ» согласовывается, с точки зрения участников рынка, со следующими утверждениями:

<ul style="list-style-type: none"> • Честная открытая компания • Выполняет свои обещания • Улучшает качество своей продукции • Работает во всех регионах России 	<ul style="list-style-type: none"> • Учитывает интересы партнёров и клиентов • Предлагает передовые технические решения • Использует в производстве современные технологии
---	---
- В имидже «БЕЛОЧКИ» доминирует «профессиональная» составляющая.
 - По сравнению с 2013 годом отмечен существенный рост согласованности с имиджем «БЕЛОЧКИ» определений «энергичная» и «инновационная»! Но произошло снижение важной характеристики – «дружелюбная». «БЕЛОЧКА» стал в меньшей степени восприниматься как партнёр, стали ниже оценки «внимательного отношения к клиентам» и «скоординированность работы всех служб».

* * *

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УЧАСТНИКОВ РЫНКА

* * *

www.gortis.info

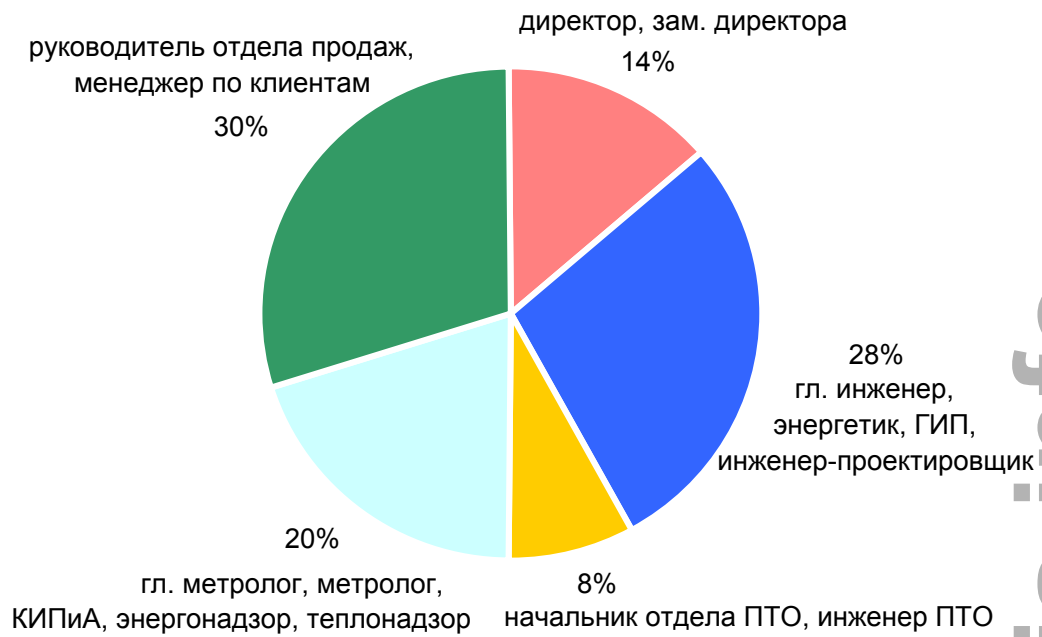
ИНФОРМАЦИЯ О РЕСПОНДЕНТАХ

- Проектно-монтажные и ресурсоснабжающие организации
...
- Производители оборудования для учёта тепловой энергии
...
- Поставщики комплектующих
...
- Профессиональные журналы
...

www.gortis.info

СТАТУС РЕСПОНДЕНТА

%% респондентов



в том числе:

– в группе «Производители оборудования...»

...

– в группе «Профессиональные журналы»

...

– в группе «Поставщики»

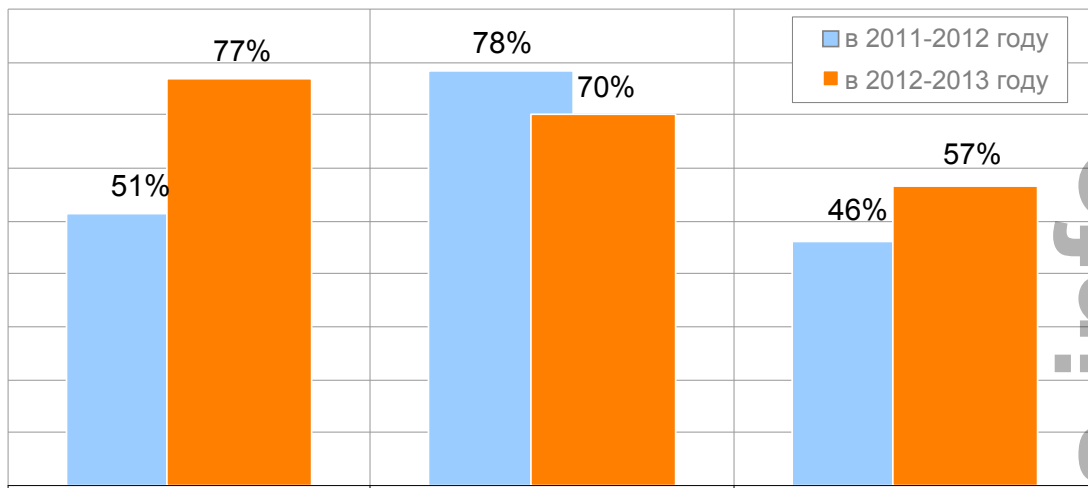
...

ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ РАБОТЫ

ОПЫТ РАБОТЫ

«В 2012-2013 годах Ваша компания работала со следующими производителями приборов учёта тепловой энергии, теплосчетчиков «СТРЕЛОЧКА», «ГАЛОЧКА», «БЕЛОЧКА?»»

%% респондентов ПМО и РСО

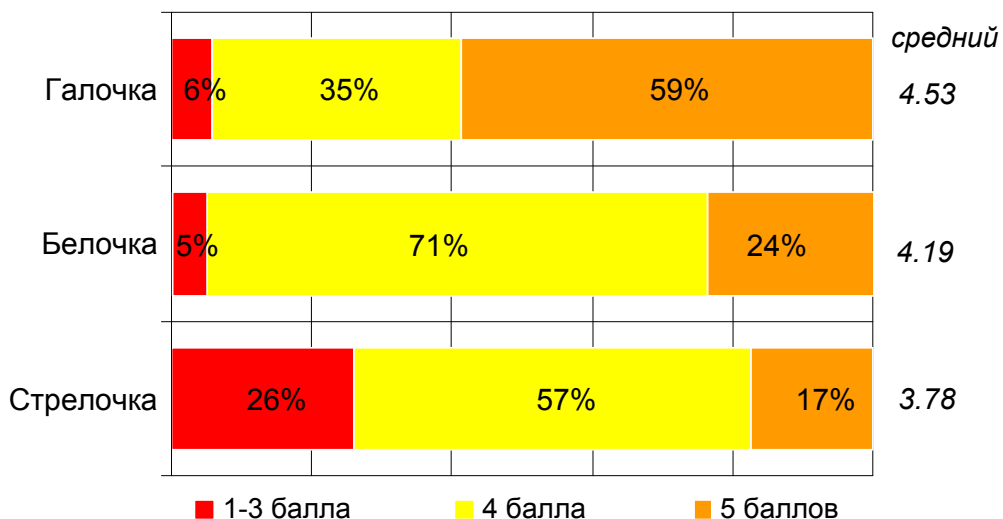


- В выборке 2014 года более ровный состав респондентов по критерию опыт работы.

ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ РАБОТЫ С ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ

«Если оценивать по школьной шкале, где 5 – отлично, 4 – хорошо, 3 – терпимо, 2 – плохо Ваше общее впечатление от работы с каждым из Производителей...»

%% респондентов ПМО и РСО, работавших с Компанией



Динамику оценок и комментарии см ниже

Динамика оценок впечатления от работы по пятибалльной шкале

%% по строке

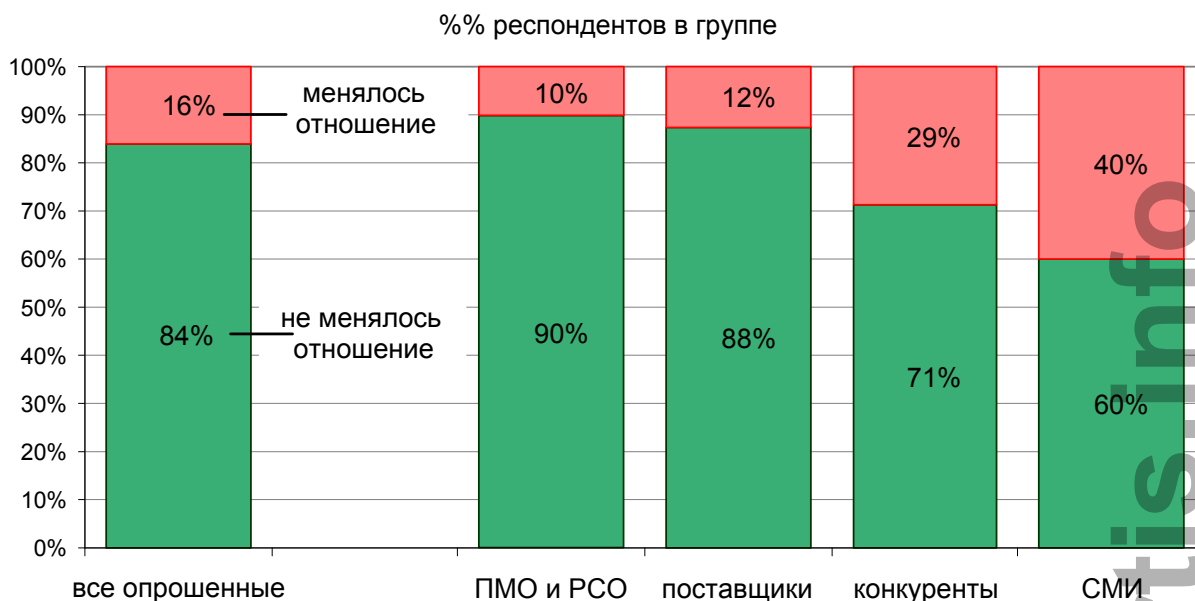
	1-3 балла		4 балла		5 баллов		средняя	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ГАЛОЧКА	18%	6%	47%	35%	35%	59%	4.12	4.53
БЕЛОЧКА	–	5%	66%	71%	34%	24%	4.34	4.19
СТРЕЛОЧКА	42%	26%	42%	57%	16%	17%	3.63	3.78

- Принципиальных изменений в оценках впечатления от работы с БЕЛОЧКОЙ нет. По сравнению с 2013 годом снизилась доля оценивающих работу с «БЕЛОЧКУ» на 5 баллов – с 34% до 24%. И это фактически единственная причина незначительного, но снижения среднего балла.
- В 2014 году в оценках впечатления от работы с «ГАЛОЧКОЙ» преобладают оценки «отлично», чего не было в 2013 году. Средний балл возрос.
- Оценка работы с «СТРЕЛОЧКАОЙ» в среднем изменилась незначительно, но в структуре оценок стало существенно меньше оценок 1-3 балла, т.е. тех, которые следует считать негативными.

ИЗМЕНЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОТ РАБОТЫ С ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ

«За время работы (сотрудничества) менялось ли Ваше впечатление от работы с кем-либо из Производителей? (вопрос для ПМО, РСО, поставщиков)

За последние год-два как-то поменялось Ваше мнение о лидерах рынка, о качестве продукции, подходу к производству, построению дистрибьюторской сети? (вопрос для конкурентов и СМИ)



- За прошедший год впечатления от работы с основными производителями-лидерами рынка теплосчётчиков у опрошенных не изменились (перемены отметили те же 16%, что и в 2013 году).
- За прошедший год менялось впечатление от работы с кем-либо из Производителей только у 10% представителей ПМО и РСО (в 2013 году – 11%):
 - 2 респондента объяснили изменение отношения к «СТРЕЛОЧКЕ», претензии касаются, главным образом, качества приборов:
 - * плохое качество приборов, «сыроватое»
 - * отвратительные приборы
 - 1 респондент связал изменения отношения к «БЕЛОЧКЕ»:
 - * сделали некачественный ремонт

Среди изменилось мнение только у одной фирм: «... раньше было проще».

Среди производителей изменилось у двух фирм:

* «у «СТРЕЛОЧКИ» ухудшилось качество приборов и они не соблюдают сроков поставки, из-за этого с ними отказываются сотрудничать; поэтому они уступают свои позиции «БЕЛОЧКЕ»

* «доля крупных игроков уменьшилась, во всяком случае, в УФО, на рынок вышли и завоёвывают его новые достойные компании»

Среди СМИ изменилось у двух представителей:

* «на рынок влияют потребности клиентов, поэтому рынок всегда меняется и сейчас у «БЕЛОЧКИ» лучшие позиции»

* «потребности потребителей выросли, и «БЕЛОЧКА» стал заметнее на рынке»

ОЦЕНКА РАЗЛИЧНЫХ АСПЕКТОВ РАБОТЫ

МНЕНИЕ КЛИЕНТОВ

«Оцените, пожалуйста, перечисленные критерии работы каждой фирмы [с которой работали] ... по шкале: «отлично» (5), «хорошо» (4), «удовлетворительно» (3), «плохо» (2)»

«БЕЛОЧКА»

%% респондентов ПМО и РСО, работавших с «БЕЛОЧКОЙ»

	3 балла	4 балла	5 баллов	затруд. ответить	средний балл
ОТЛИЧНО					
выполнение обязательств	–	43%	33%	24%	4.44
квалификация специалистов	5%	38%	38%	19%	4.41
ОЧЕНЬ ХОРОШО					
техническая поддержка	–	62%	24%	14%	4.28
скоординированность всех служб Фирмы	10%	24%	24%	42%	4.25
внимательное отношение к Клиенту	10%	48%	29%	14%	4.22
ХОРОШО					
качество оборудования	14%	52%	29%	5%	4.15
уровень цен	5%	71%	10%	14%	4.05

- Общий уровень оценок достаточно высок. Средняя оценка по всем рассматриваемым параметрам – «4.25» (из максимальных «5.00») соответствует «хорошо».
 - В 2013 году средняя оценка была «4.29» (значение параметра не изменилось).
- По сравнению с 2013 годом немного увеличилась средняя оценка *квалификации специалистов* (с «4.36» до «4.41») и *уровня цен* (с «4.05» до «4.12»).
- Снизилась средняя оценка *скоординированность всех служб* (с «4.38» до «4.25») и *внимательное отношение к клиенту* (с «4.30» до «4.22»).
- Причины (фрагментарных) негативных оценок «БЕЛОЧКИ».
 1. качество оборудования:
 - *неважное качество приборов и не всё продумано*
 - *быстро выходят из строя даже новые приборы; раньше у нас был входной контроль*
 - *мы не мало приборов назад отправляли же с входным контролем*
 - *надо ставить в приборы USB-карту, нужно расти и предлагать удобные новые решения клиентам*
 - *упаковка практически отсутствует, не осуществляют поверку термодатчиков*
 2. скоординированность всех служб и отношение к клиентам (общие претензии):
 - *плохое реагирование в случае обращения по гарантийному обслуживанию*
 - *некорректное обслуживание клиента, плохо отвечают по телефону*
 - *не дозвониться: переключают телефоны; работают с 9:30, а надо с 8:00*
 3. уровень цен:
 - *высокие цены*
- Поставщики существенно ниже оценивают критерий «выполнение обязательств» – 50% оценок в «3 балла»! Основные причины недовольства поставщиков – несвоевременная оплата, задержка оплаты, сложные финансовые отношения (высказали представители 4 фирм). В качестве дополнительных критериев при выборе партнёров были названы: надёжность, стабильность, возможность прогнозирования и планирования работы.

«СТРЕЛОЧКА»%% респондентов **ПМО и РСО**, работавших с «СТРЕЛОЧКАОЙ»

	2-3 балла	4 балла	5 баллов	затруд. ответить	средний балл
ОЧЕНЬ ХОРОШО					
внимательное отношение к Клиенту	13%	44%	39%	4%	4.27
выполнение обязательств	9%	44%	30%	17%	4.26
квалификация специалистов	4%	57%	26%	13%	4.25
ХОРОШО					
скоординированность всех служб Фирмы	13%	39%	26%	22%	4.16
техническая поддержка	13%	48%	22%	17%	4.10
качество оборудования	17%	48%	30%	4%	4.08
уровень цен	9%	57%	13%	22%	4.05

- Средняя оценка по всем рассматриваемым параметрам – «4.17» (из «5.00»), т.е. «хорошо».
 - В 2013 году средняя оценка была «4.05» (значение улучшилось).
- По сравнению с 2013 годом увеличилась средняя оценка критериев *отношение к клиенту* (с «3.94» до «4.27»), *качество оборудования* (с «3.82» до «4.08») и *скоординированность всех служб* (с «3.94» до «4.16»).
- Немного улучшилась оценка критерия *квалификации специалистов* (с «4.18» до «4.25»).

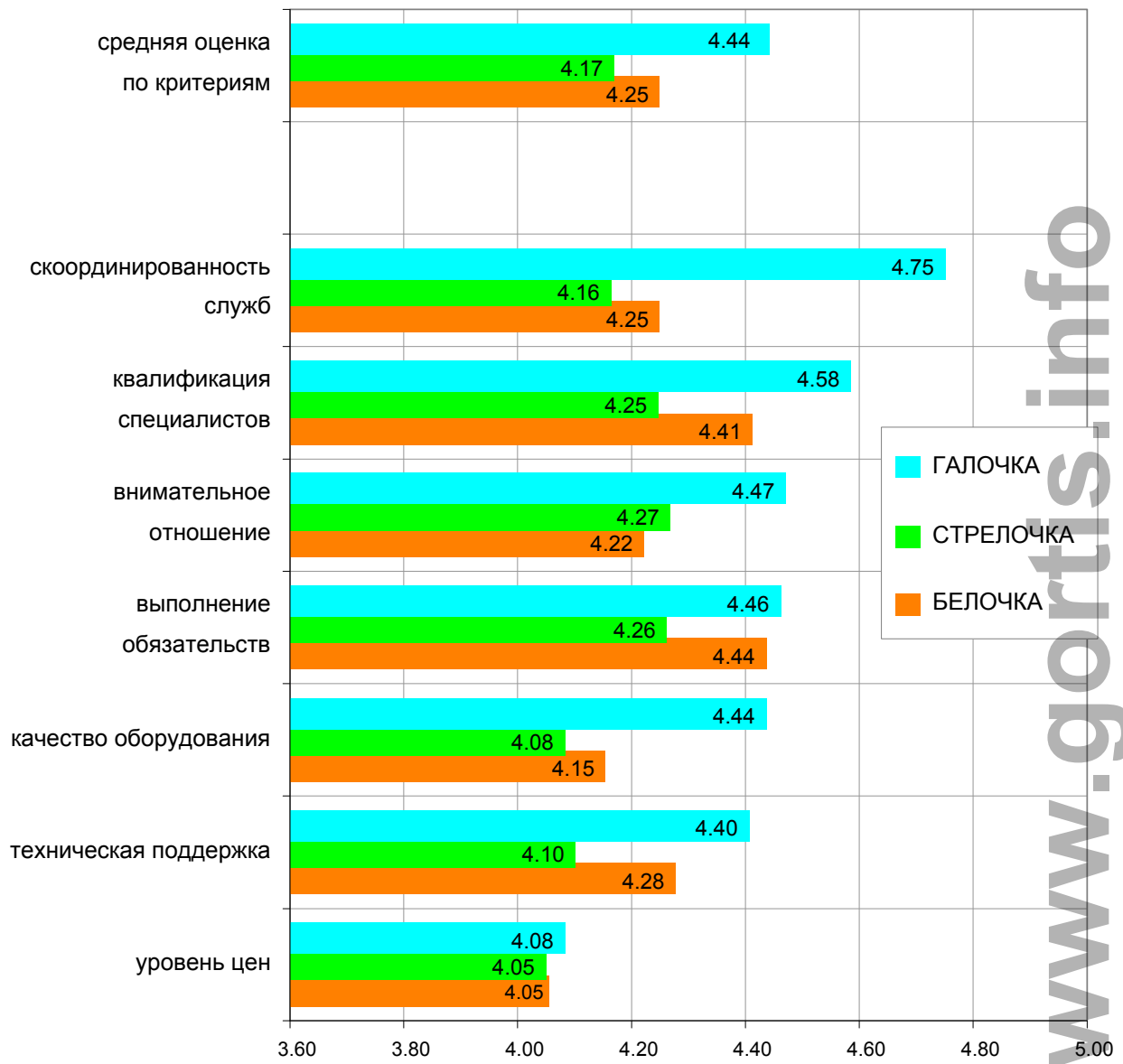
«ГАЛОЧКА»%% респондентов **ПМО и РСО**, работавших с «ГАЛОЧКОЙ»

	3 балла	4 балла	5 баллов	затруд. ответить	средний балл
ОТЛИЧНО					
скоординированность всех служб Фирмы	–	12%	35%	53%	4.75
квалификация специалистов	–	29%	42%	29%	4.58
внимательное отношение к Клиенту	–	47%	41%	12%	4.27
выполнение обязательств	–	41%	35%	24%	4.46
качество оборудования	–	53%	41%	6%	4.44
техническая поддержка	6%	41%	41%	12%	4.40
ХОРОШО					
уровень цен	12%	41%	18%	29%	4.08

- Средняя оценка по всем параметрам – «4.44» (из «5.00»), т.е. «очень хорошо».
 - В 2013 году средняя оценка была «4.04» (значение улучшилось).
- По сравнению с 2013 годом существенно увеличилась средняя оценка критериев *скоординированность всех служб* (с «4.00» до «4.75»), *квалификации специалистов* (с «4.07» до «4.58») и *внимательное отношение к клиенту* (с «3.88» до «4.27»).

Сравнение средних оценок производителей

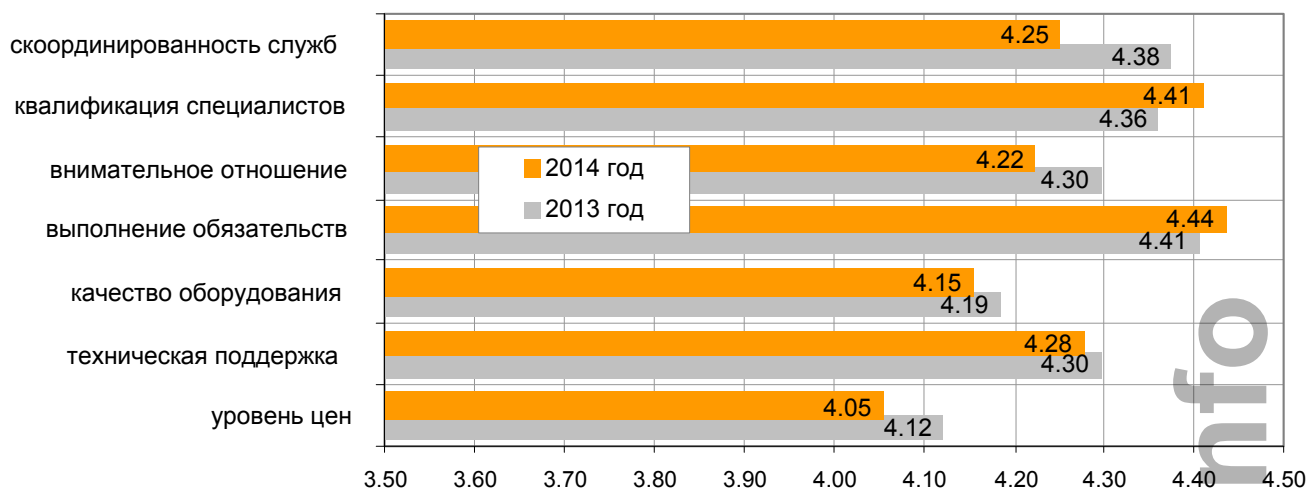
мнение представителей ПМО и РСО
средняя, максимум 5.00



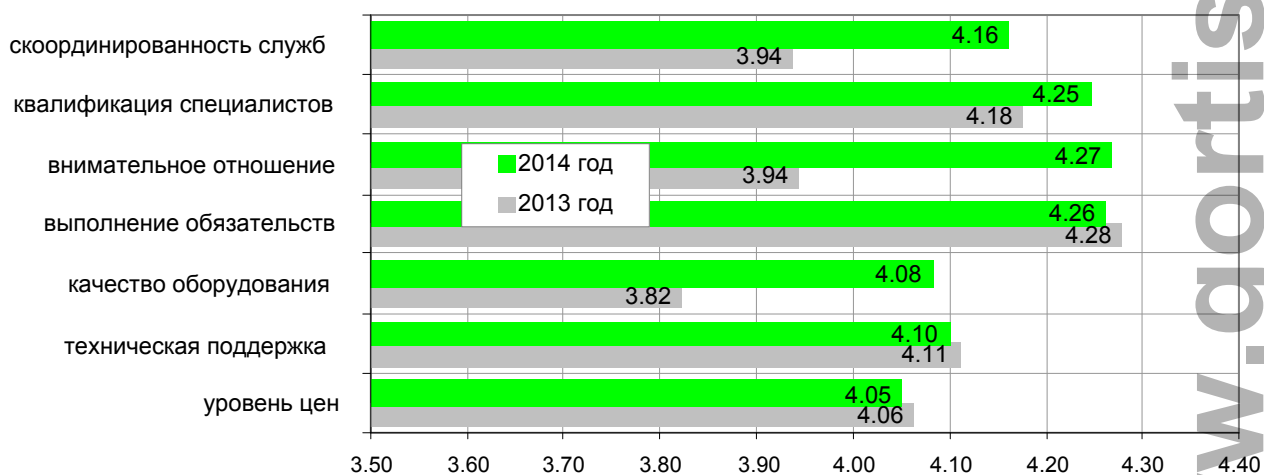
- По большинству критериев «ГАЛОЧКА» имеет более высокие оценки, чем «БЕЛОЧКА» и «СТРЕЛОЧКА». Исключение: «выполнение обязательств» и «уровень цен».

Динамика средних оценок у производителей (ПМО и РСО)

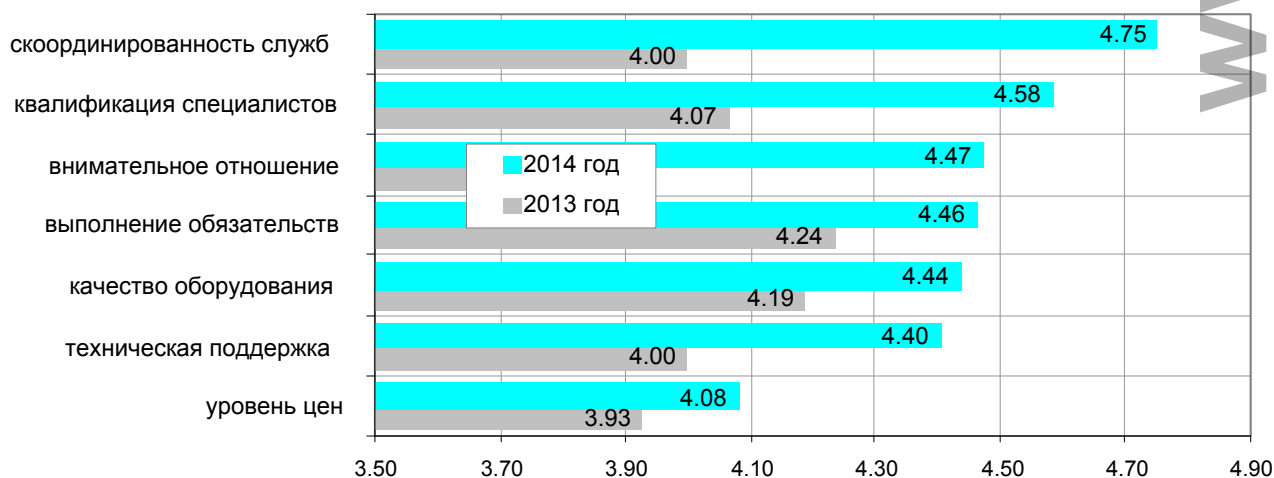
БЕЛОЧКА



СТРЕЛОЧКА



ГАЛОЧКА



МНЕНИЕ КОНКУРЕНТОВ о БЕЛОЧКЕ

«Оцените, пожалуйста, перечисленные критерии работы «БЕЛОЧКУ» по шкале: «отлично» (5), «хорошо» (4), «удовлетворительно» (3), «плохо» (2)»

%% производителей (конкурентов)

	3 балла	4 балла	5 баллов	затруд. ответить	средний балл
ОТЛИЧНО					
скоординированность всех служб Фирмы	–	43%	29%	29%	4.41
квалификация специалистов	–	57%	29%	14%	4.33
ХОРОШО					
уровень цен	–	71%	29%	–	4.29
качество оборудования	14%	43%	29%	14%	4.17
выполнение обязательств	–	43%	–	57%	4.00
ПЛОХО					
внимательное отношение к клиентам	29%	43%	14%	14%	3.84
техническая поддержка	29%	14%	–	57%	3.33

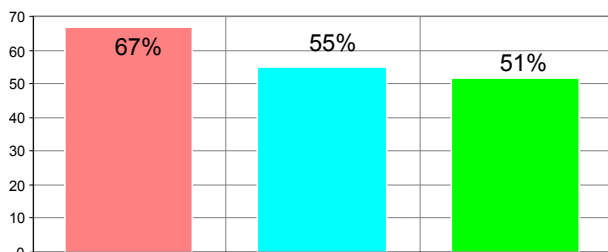
- Конкуренты считают слабым звеном «БЕЛОЧКИ» – «техническую поддержку» и «внимательное отношение к клиентам»:
 - «продали и забыли, формальный подход»,
 - «не учитывают потребности клиентов – им важнее свои интересы»,
 - «много брака, много жалоб от клиентов».

СОГЛАСИЕ С ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

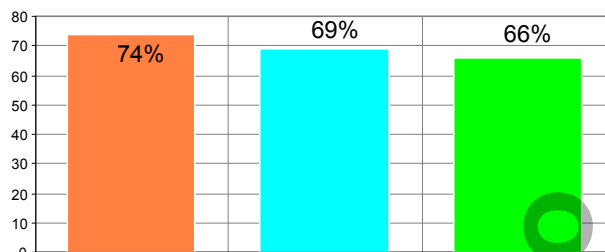
«С Вашей точки зрения, для какой из компаний - «СТРЕЛОЧКА», «ГАЛОЧКА», «БЕЛОЧКА» – справедливы следующие высказывания: ...»

%% от тех, кто знает компанию

Честная открытая компания

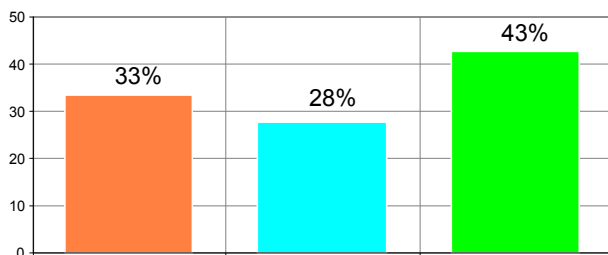


Выполняет свои обещания

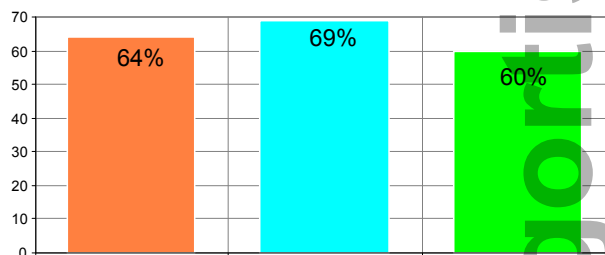


- Вероятно, доля согласных с «честностью» и «обязательностью» «БЕЛОЧКИ» достаточно высокая, но могла бы быть и выше. По сравнению с 2013 годом доля уверенных в честности возросла с 59% до 67%, а по выполнению обещаний – без изменений. По этим характеристикам «БЕЛОЧКА» держит лидерство среди основных конкурентов.

Ориентирована только на свои интересы

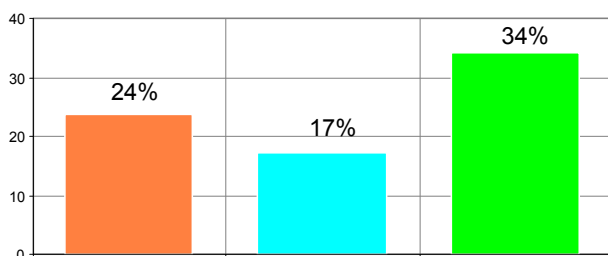


Учитывает интересы партнёров и клиентов

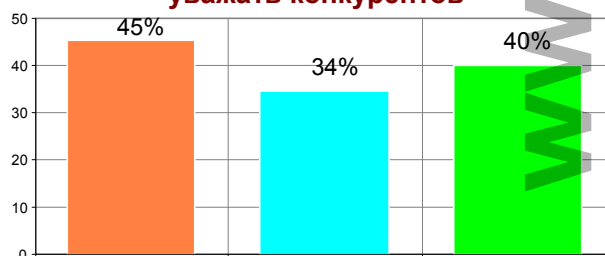


- Лидеров отрасли сложно упрекнуть в «эгоизме». Большинство респондентов считают, что компании стремятся учитывать интересы партнёров и клиентов.

Строит бизнес на связях с чиновниками



Умеет договариваться, уважать конкурентов

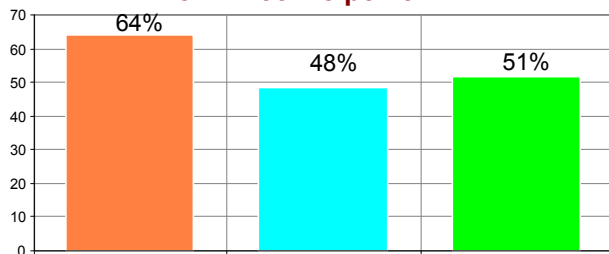


- «Бизнес без чиновников!?»

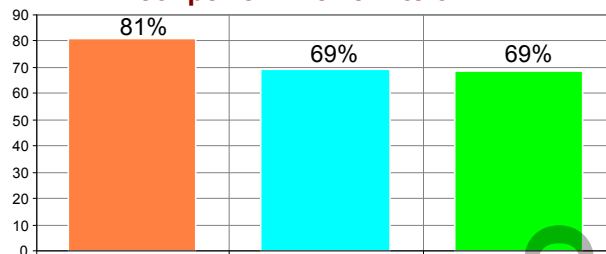
«С Вашей точки зрения, для какой из компаний - «СТРЕЛОЧКА», «ГАЛОЧКА», «БЕЛОЧКА» – справедливы следующие высказывания: ...»

%% от тех, кто знает компанию

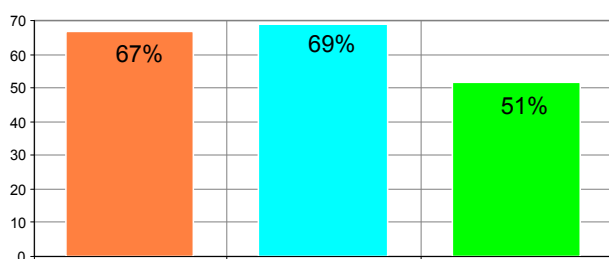
**Предлагает передовые
технические решения**



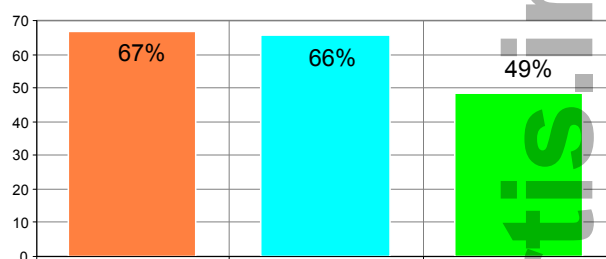
**Использует в производстве
современные технологии**



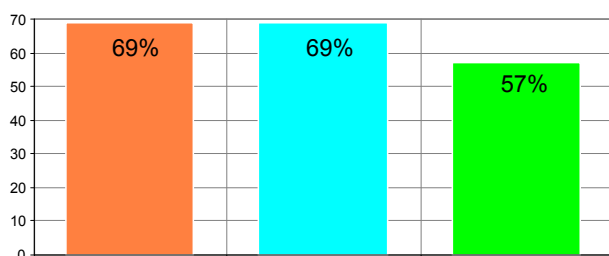
Улучшает качество своей продукции



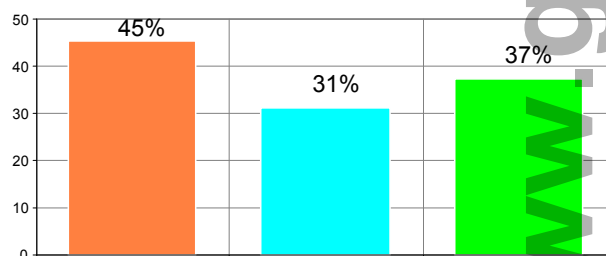
Качество работы компании улучшается



Работает во всех регионах России



Работает в странах СНГ



– «БЕЛОЧКА» и «ГАЛОЧКА» – однозначно общероссийские бренды.

Динамика уровня согласия с высказываниями

%% от тех, кто знает и оценивал компанию

	БЕЛОЧКА			ГАЛОЧКА			СТРЕЛОЧКА		
	2013	2014	изм	2013	2014	изм	2013	2014	изм
современные технологии */	-	81%	-	-	69%	-	-	69%	-
выполняет свои обещания	73%	74%	→	80%	69%	↓	71%	66%	↓
работает во всех рег. РФ */	-	69%	-	-	69%	-	-	57%	-
честная открытая компания	59%	67%	↑	44%	55%	↑	43%	51%	↑
улучшает кач-во продукции	63%	67%	↑	56%	69%	↑	61%	51%	↓
кач-во работы улучшается	67%	67%	→	64%	66%	↑	54%	49%	↓
передовые тех. решения	61%	64%	↑	44%	48%	↑	71%	51%	↓
учитывает интер. партнеров	71%	64%	↓	64%	69%	↑	68%	60%	↓
умеет уважать конкурентов	53%	45%	↓	32%	34%	→	32%	40%	↑
работает в странах СНГ */	-	45%	-	-	31%	-	-	37%	-
только на свои интересы	31%	33%	→	44%	28%	↓	50%	43%	↑
на связях с чиновниками	18%	24%	↑	16%	17%	→	29%	34%	↑

- По «БЕЛОЧКЕ» существенных изменений за прошедший год не произошло.
- Немного увеличились две взаимоисключающие позиции – честная компания и связи с чиновниками. И синхронно же снизились характеристики «уважает конкурентов» и «учитывает интересы партнёров».
- Всё это вызывает опасения, что вектор изменений отношения к компании направлен в негативную сторону. Причём, это связано не с качеством продукции и работы, а с усилением эгоцентризма, обособленности, закрытости.
- «ГАЛОЧКА» за год, наоборот, значительно набрала веса в характеристиках «уважает конкурентов», «улучшается качество работы и продукции». При этом снижается значение характеристики «только свои интересы». Вектор развития направлен в положительную сторону. Можно предположить, что политика компании связана с открытостью и стремлением работать над взаимовыгодными отношениями.
- Главный итог года для «СТРЕЛОЧКИ» – компания проигрывает в создании имиджа передовой и современной в технологическом плане. Все прочие изменения - вторичны, так как компания в меньшей мере связывается в глазах потребителей с «качественным современным оборудованием».

*/ В 2013 году характеристики не оценивались.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ

прямая речь отдельных участников опроса; ответы на вопрос:
«Можете добавить своё высказывание, характеризующее каждую из компаний?»

«БЕЛОЧКА»

– Соотношение высказываний: положительных – 88%, отрицательных – 12%.

- надёжная компания (5 респондентов)
- стабильная компания
- стабильная компания, на протяжении многих лет завоевавшая доверие потребителей, шагает в ногу со временем
- солидная компания
- крупная фирма, охватывает все регионы РФ
- крупная серьёзная компания, известная торговая марка, хорошая имиджевая составляющая

- грамотная компания
- выполняют обязательства

- отличная компания, удобные приборы учёта высокого уровня
- нормальные простые хорошие приборы
- хорошее качество приборов

- больше новых разработок
- компания смотрит в будущее
- современная организация производства и работы с полным комплексом
- европеизированная компания - жёстко работает

- хороший коллектив при хорошем качестве
- хорошие открытые отзывчивые ребята
- хорошие давние связи с компанией

«Нравится, как живёт компания: полной жизнью и всё успевают. Всё делают чётко и вовремя, борются с контрафактом».

- агрессивная политика
- крупная компания, но не гибкая
- отстают в развитии: им надо бы посмотреть, что делает ...

«ГАЛОЧКА»

- Соотношение высказываний: положительных – 56%, отрицательных – 44%.

- отличная вычислительная техника и программирование
- удобные приборы
- взаимодействуют с ... и гибкие
- хорошая клиентоориентированность, всегда есть отклики на наши просьбы и проблемы
- нареканий никаких нет

- делают не полный ассортимент продукции
- надёжные приборы, но если сломались - ремонт только на заводе сами не исправят
- предлагают счётчики, которые мы не готовы эксплуатировать
- ничего у них не меняется

«СТРЕЛОЧКА»

- Соотношение высказываний: положительных – 47%, отрицательных – 42%, неоднозначных – 11%.

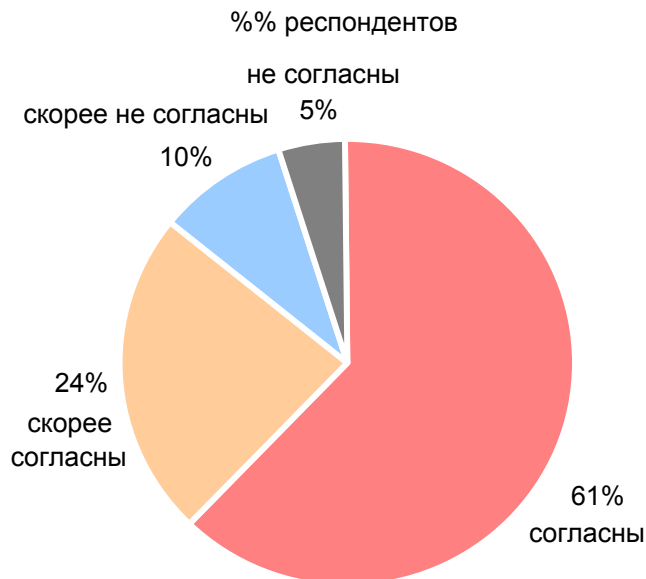
- надёжная компания
- хорошая компания
- большая компания
- стабильная и развивающаяся
- отличная компания, живо реагирует на наши обращения
- выполняет поставленные задачи
- давно в полёте
- гибкая с хорошими возможностями компания; нравится с ними работать, но приборы дают иногда слишком большую погрешность
- хорошие ребята, даже «залезли» в «Газпром»

- плохое качество приборов
- приборы быстро выходят из строя
- некачественная продукция, требующая постоянного ремонта
- сложная база данных
- захват рынка в ущерб качеству
- стали делать облегчённые модели, не известно, к чему это приведёт
- надо улучшить понимание и взаимоотношения
- негативное отношение к компании

- хороший коллектив при нехорошем качестве
- всё неплохо, но чем крупнее компания - тем ниже качество продукции

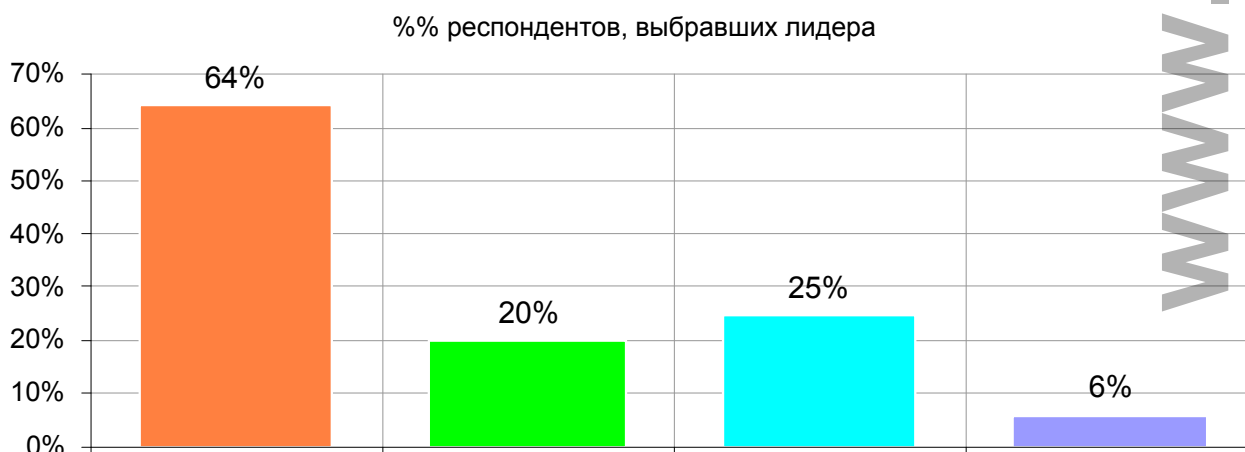
МНЕНИЕ «О ЛИДЕРЕ РЫНКА»

«Согласны ли Вы с тем, что фирмы «СТРЕЛОЧКА», «ГАЛОЧКА», «БЕЛОЧКА» являются лидерами на рынке приборов учёта тепловой энергии, теплосчётчиков?»



- Существенных возражений относительно того, что «БЕЛОЧКА», «СТРЕЛОЧКА» и «ГАЛОЧКА» являются лидерами рынка, у его участников – нет.
- Доля несогласных в той или иной мере – 14-15%%. Несогласные вносят свои «исправления» в список, по одному респонденту исключили из списка лидеров «ГАЛОЧКУ» и «СТРЕЛОЧКУ».

«Кого из Производителей Вы определили бы на первое место среди лидеров?»



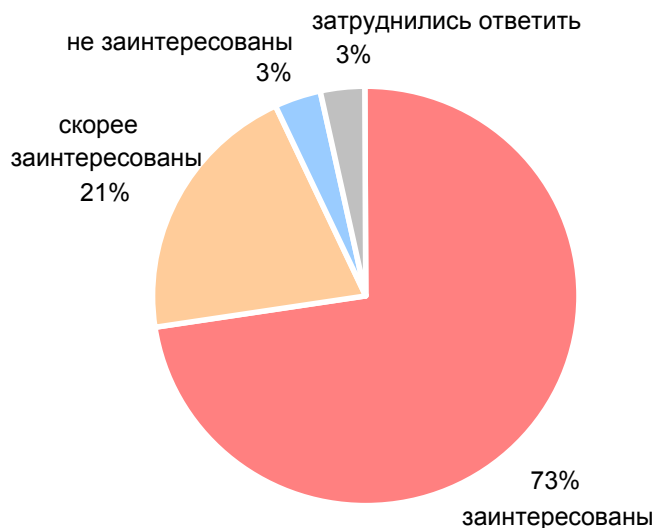
- Больше половины участников рынка (52%) ставят «БЕЛОЧКУ» на единоличное первое место среди «лидеров рынка» (в 2013 году таковых было 55%). Только «ГАЛОЧКУ» считают лидером рынка 19% (в 2013 году – 6%), а «СТРЕЛОЧКА» – 11% (в 2013 году – 19%).

МНЕНИЕ КЛИЕНТОВ О «БЕЛОЧКЕ»

ДОЛГОСРОЧНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

«Если смотреть в перспективу, то заинтересована ли Ваша компания в долгосрочных отношениях с «БЕЛОЧКОЙ»?»

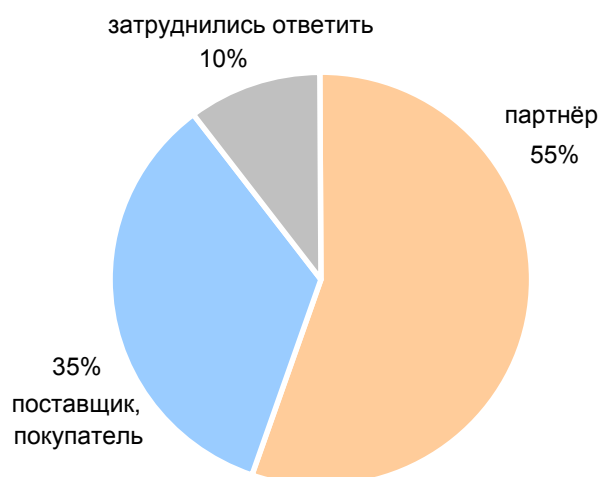
%% респондентов (ПМО, РСО и поставщики)



- По сравнению с 2013 годом доля однозначно заинтересованных в долгосрочных отношениях с «БЕЛОЧКОЙ» осталась на том же уровне в 73%.
- Среди ПМО и РСО в той или иной мере рассчитывают на долгосрочное сотрудничество 91% (в 2013 году – 86%), а среди поставщиков, по-прежнему, все 100% однозначно заинтересованы.

«Воспринимаете ли Вы «БЕЛОЧКУ» как партнёра или только как поставщика?»

%% респондентов (ПМО, РСО и поставщики)



- По сравнению с 2013 годом доля воспринимающих «БЕЛОЧКУ» как партнёра» снизилась с 70% до 55%, соответственно с 24% до 35% увеличилась доля тех, кто считает его поставщиком (или покупателем) – «только бизнес и больше ничего».
- Среди ПМО и РСО воспринимающих «БЕЛОЧКУ» как партнёра» стало меньше с 69% до 43%, среди поставщиков, наоборот, увеличилась с 75% до 87%.

РЕКОМЕНДАЦИЯ «БЕЛОЧКИ» КОЛЛЕГАМ

«Готовы ли Вы лично рекомендовать «БЕЛОЧКУ» своим коллегам и партнерам в отрасли?»

%% респондентов (ПМО, РСО и поставщики)



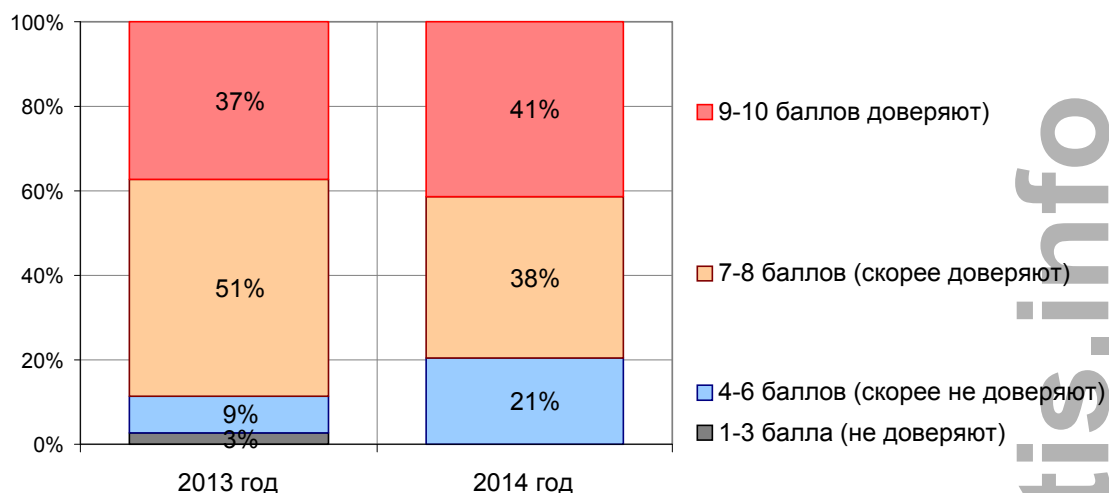
- По сравнению с 2013 годом доля однозначно готовых рекомендовать «БЕЛОЧКУ» осталась на прежнем уровне (76%).

УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ

ОЦЕНКА УРОВНЯ ДОВЕРИЯ

«Как бы Вы оценили уровень своего доверия к высказываниям и обещаниям компании «БЕЛОЧКА»...?»
(по шкале от 1 до 10, где оценка 10 – это максимум доверия, примерно как «доверяю и безоговорочно»)

%% респондентов (ПМО, РСО и поставщики)

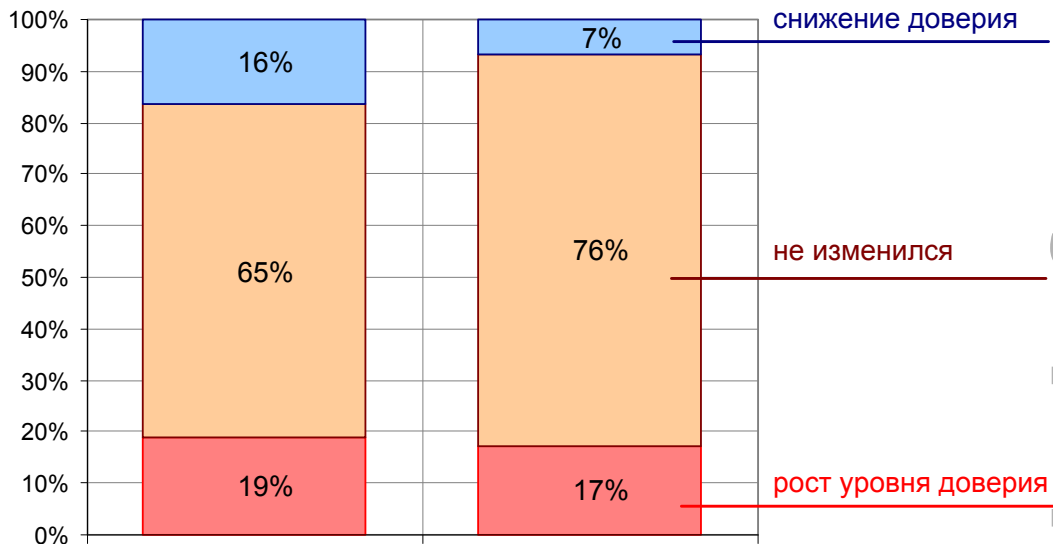


- Средний балл доверия к «БЕЛОЧКу» в настоящее время составляет «7.86 баллов», что можно интерпретировать как «скорее доверяют». В 2013 году среднее значение было «7.94», т.е. формально практически без изменений.
 - «БЕЛОЧКу» по-прежнему доверяют, однако, должно настораживать, что доля недоверяющих или скептиков составляет 21%, это повод задуматься, что с чем-то есть проблемы.

ИЗМЕНЕНИЯ В ДОВЕРИИ

«За последние 2-3 года уровень доверия изменился? В какую сторону?»

%% респондентов, работающих с «БЕЛОЧКОЙ»
(клиенты, поставщики)

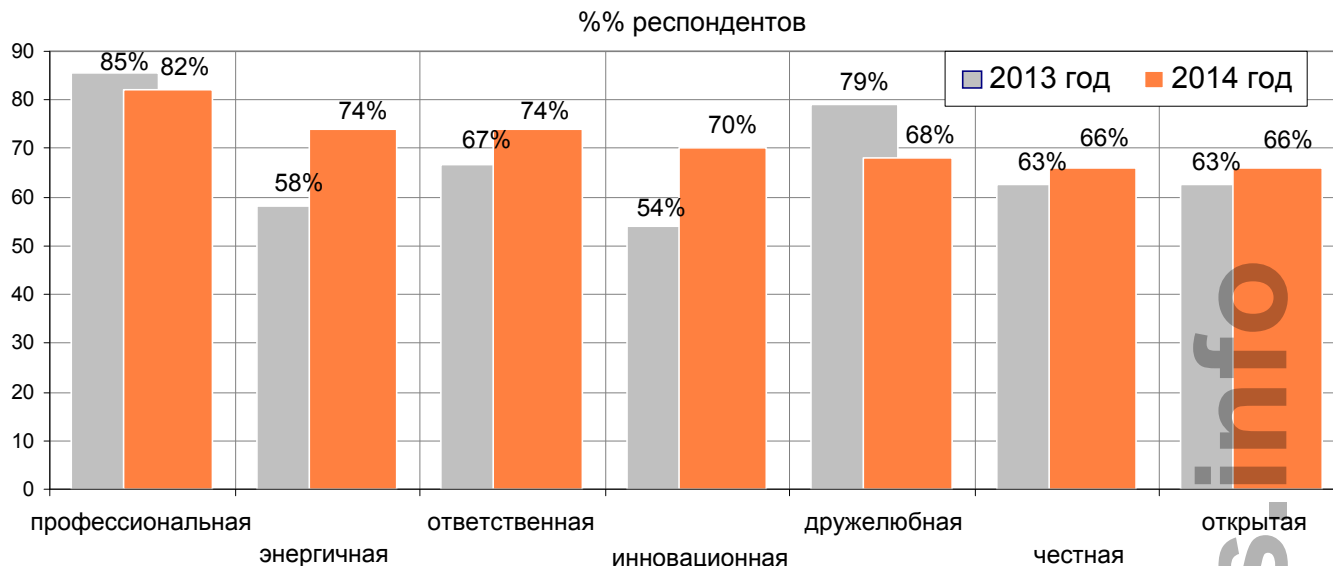


- Хотя средний балл оценки уровня доверия к «БЕЛОЧКЕ» за год немного снизился, клиенты и поставщики компании заявляют, что никаких существенных изменений не произошло.
- С одной стороны, радует, что доля тех, у кого уровень доверия снизился, уменьшился в 2 раза (с 16% до 7%), с другой стороны, доля оценок в «4-6 баллов» возросла в 2 раза (см. предыдущую страницу). Есть повод насторожиться.

-

ИМИДЖ «БЕЛОЧКА»

«Если говорить про имидж компании «БЕЛОЧКА», насколько предложенные определения соответствуют Вашему личному впечатлению от работы или представлению об этой компании?»



- «Энергичность» и «инновационность» – существенный рост! «Дружелюбность» - снижение. Остальные определения – фактически без изменений.
- В восприятии имиджа «БЕЛОЧКИ» произошло сближение всех предложенных определений, но на фоне роста значений по почти всем определениям, произошло снижение одной очень важной характеристики – «дружелюбная». Такая динамика подтверждает общую направленность изменений, отмеченную в ответах на другие вопросы – компания «БЕЛОЧКА» стала в меньшей степени восприниматься как партнёр, стали ниже оценки «внимательного отношения к клиентам» и «скоординированность работы всех служб».
- Из дополнительных определений имиджа «БЕЛОЧКИ»:

	респ.	%%
надёжная	15	58%
хорошая	4	15%
крупная	2	8%
активная	1	4%
внимательность	1	4%
грамотная	1	4%
известная	1	4%
нормально воспринимают критику	1	4%
ответственная	1	4%
серьёзная	1	4%
солидная	1	4%
стабильная	1	4%
честная	1	4%
крупная и неповоротливая, стоят на месте: почему не разрабатывают программу начисления и информирования населения через Интернет	1	4%
раньше были более дружелюбные - теперь запросто не пообщаешься	1	4%
слишком большая компания: левая рука не знает, что делает правая	1	4%

* * *

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ**

* * *

www.gortis.info

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

– Сводные оценки параметров работы (Клиенты и ПМО)

	БЕЛОЧКА		СТРЕЛОЧКА		ГАЛОЧКА	
	1-3 балла	средний	1-3 балла	средний	1-3 балла	средний
квалификация специалистов	2%	4.46	9%	4.21	4%	4.44
внимательное отношение к Клиенту	10%	4.28	19%	4.24	8%	4.38
скоординированность всех служб	7%	4.28	9%	4.24	–	4.61
выполнение обязательств	10%	4.26	9%	4.21	4%	4.36
качество оборудования	10%	4.26	25%	4.00	–	4.38
техническая поддержка	5%	4.22	16%	4.08	8%	4.30

СТРЕЛОЧКА

	2013 год	2014 год	динамика
профессиональная	78%	100%	+22% ↑↑
энергичная	67%	75%	+8% ↑
дружелюбная	56%	63%	+7% ↑
ответственная	33%	63%	+30% ↑↑
инновационная	56%	50%	–6% ↓
честная	33%	50%	+17% ↑↑
открытая	33%	38%	+5% ↑

- За 2013 год компания «СТРЕЛОЧКА» существенно улучшила мнение о себе, как о компании *ответственной, профессиональной и честной*.
- Однако понятие инновационность стали с ней ассоциировать меньше.

ГАЛОЧКА

	2013 год	2014 год	динамика
дружелюбная	57%	100%	+43% ↑↑
ответственная	43%	86%	+43% ↑↑
профессиональная	86%	86%	↔
честная	29%	86%	+43% ↑↑
открытая	14%	71%	+57% ↑↑
энергичная	29%	57%	+18% ↑
инновационная	29%	43%	+14% ↑

- За 2013 год компания «ГАЛОЧКА» существенно улучшила мнение о себе по всем позициям, кроме категории *профессиональная*, которая и так высоко ценилась.
- существенно улучшилось мнение участников рынка о «ГАЛОЧКе», как о компании *открытой, честной, дружелюбной, ответственной*. То есть понятия, связанные, главным образом, с личностным общением.

www.gortis.info