

**Удовлетворенность
клиентов услугами
по разработке сайтов и
поисковому продвижению**

в Челябинске и Екатеринбурге

Андрей Коржук



АРБ-Консалтинг



Почему мы это исследуем ?

- Знаем
 - Делаем сайты с 1998
 - Продвигаем с 2003
 - Есть эксперты из клиентов
- Умеем
 - Исследуем рынки с 1996
 - Исследуем интернет с 2004
 - Есть исследователи (поле и обработка)
- Есть собственная необходимость

Методика исследования

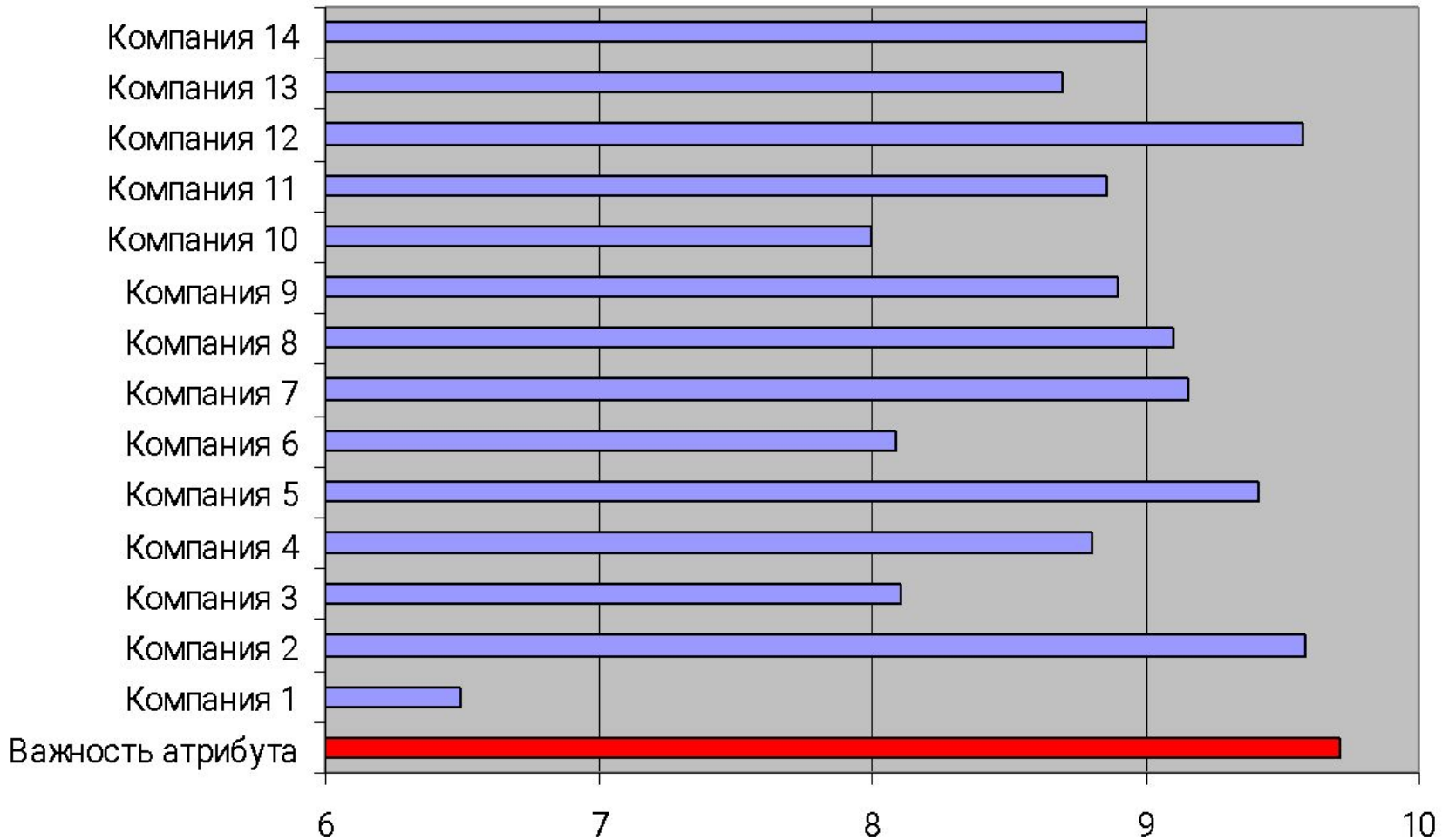
- **Отбор респондентов:** менеджеры заказчиков, ответившие положительно на фильтрующие вопросы (всего 20 по каждой компании)
- **Способ опроса:** Телефонный опрос
- **Первый этап:** оценить степень важности различных атрибутов услуг
- **Второй этап:** оценить степень удовлетворенности различными атрибутами услуг
- **Опрошено:** 200-250 заказчиков в каждом городе для 8 -14 исполнителей

Атрибуты для услуги Разработка сайтов

№	Атрибут	Средняя важность
1	Соблюдение сроков выполнения работ	8,86
2	Понимание исполнителем задачи	9,14
3	Заинтересованность в эффективности решений для клиента	7,86
4	Уровень дизайна	7,86
5	Удобство навигации по сайту	8,57
6	Общение на понятном языке	8,14
7	Качество тех поддержки и обучения	7,86
8	Компетентность сотрудников	9,71
9	Вежливость сотрудников	7,86
10	Оперативность	8,71
11	Своевременный документооборот	7,57
12	Соответствие стоимости оказанным услугам	9,00

Екатеринбург

"Компетентность сотрудников"



следующий кадр

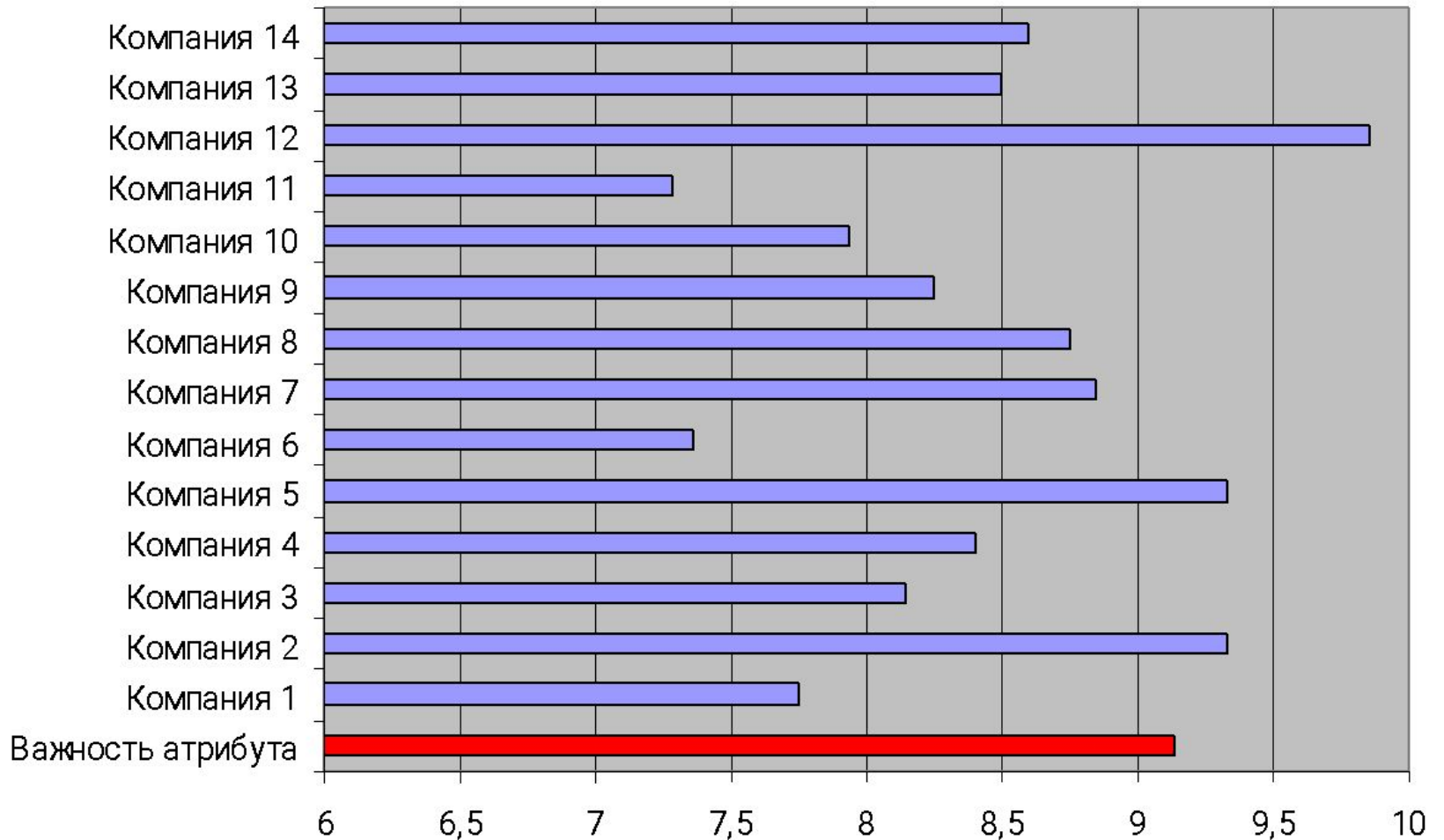


предыдущий кадр



Екатеринбург

"Понимание исполнителем задачи"

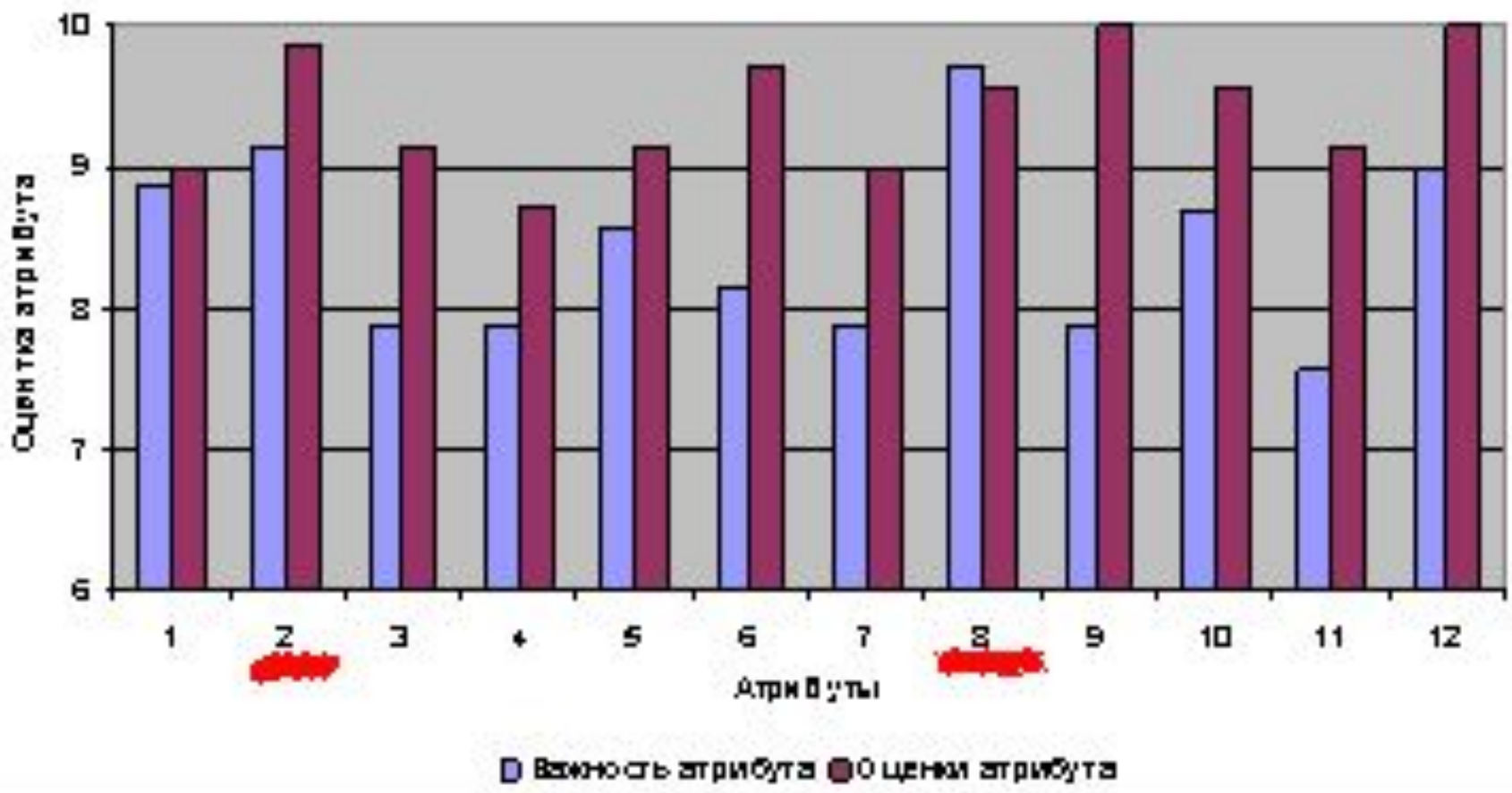


следующий кадр

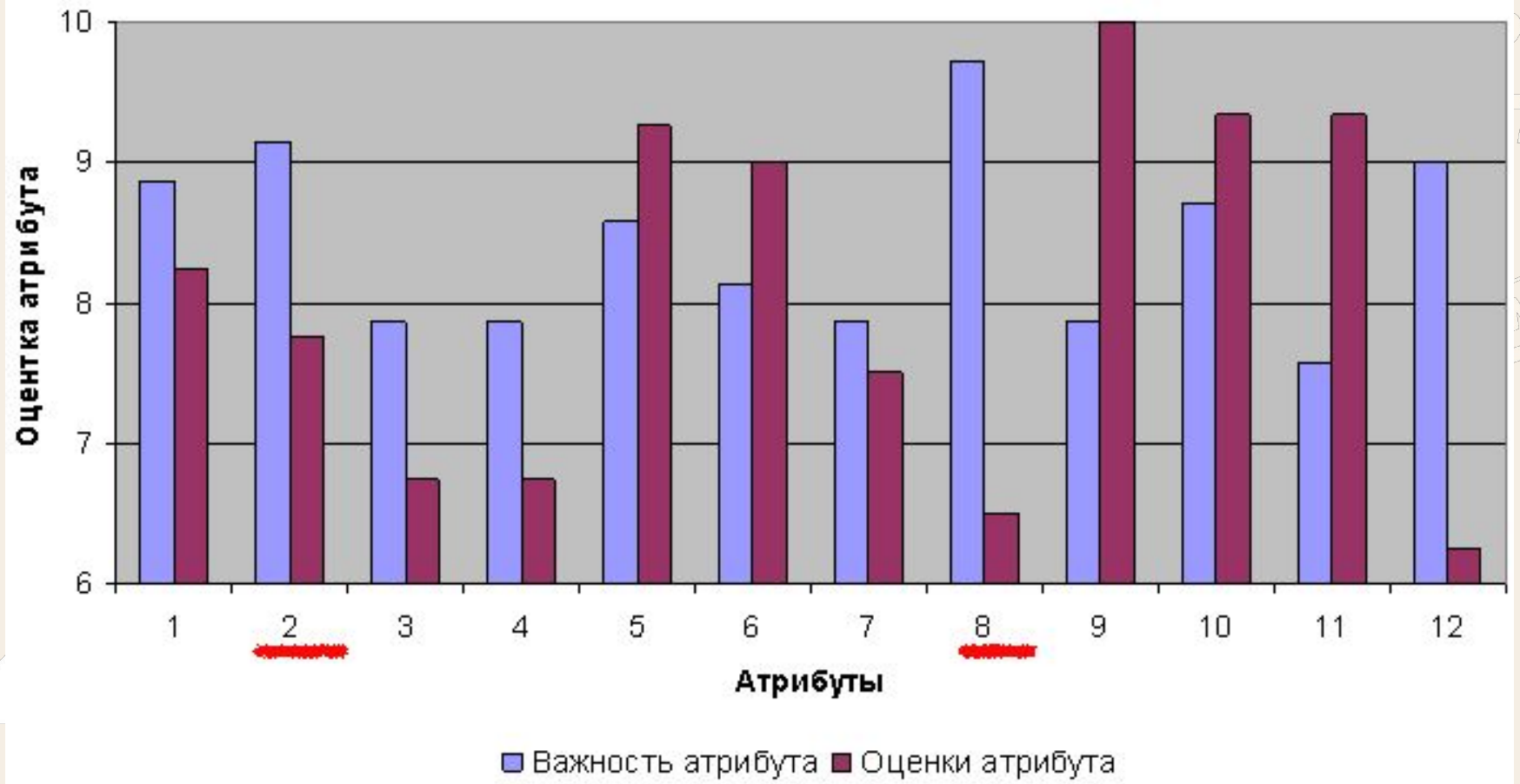
предыдущий кадр



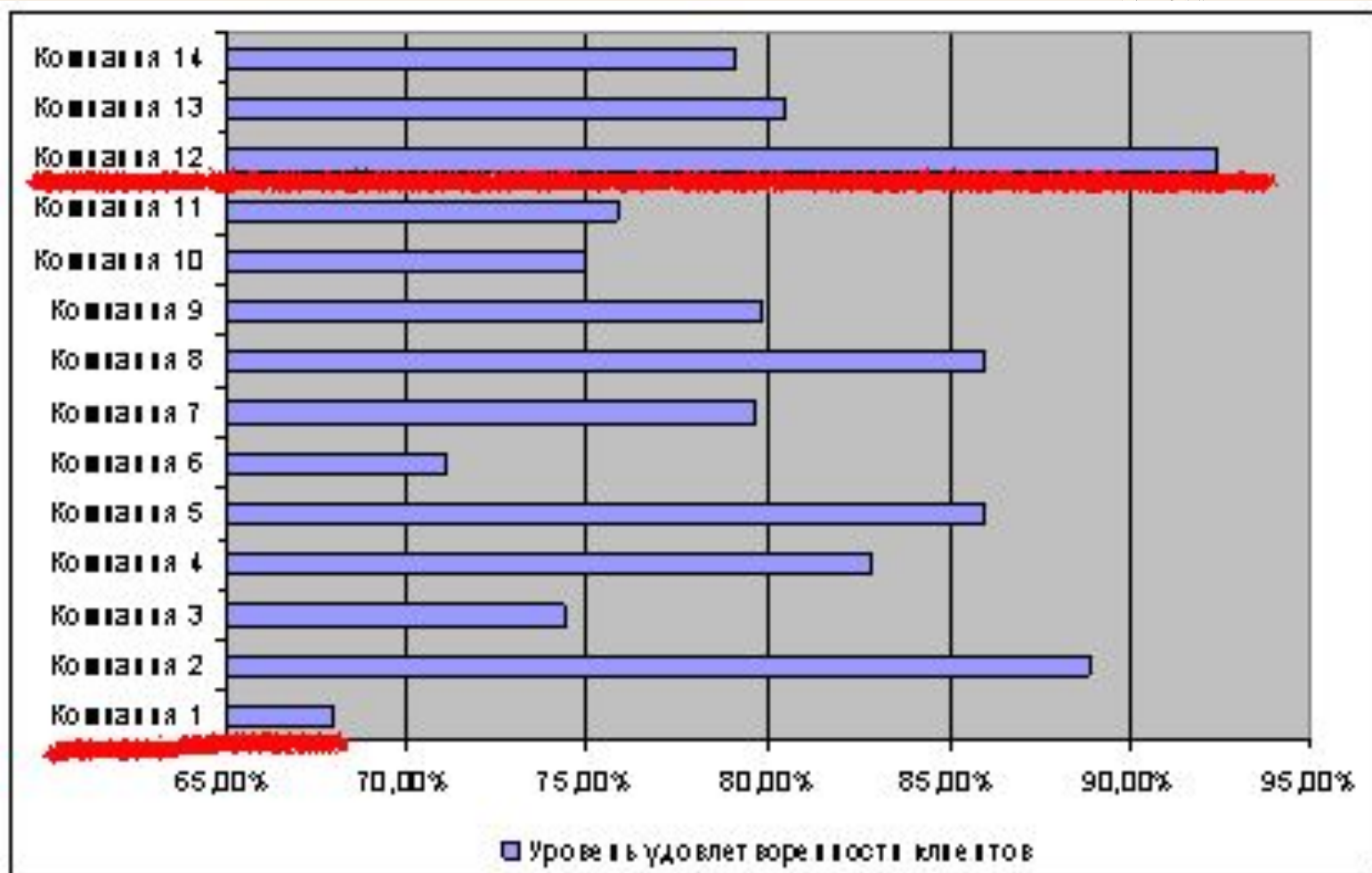
Соотношение важности и оценки ; удовлетворенности атрибутами
Компания 12



Соотношение важности и оценки удовлетворенности атрибутами Компания 1

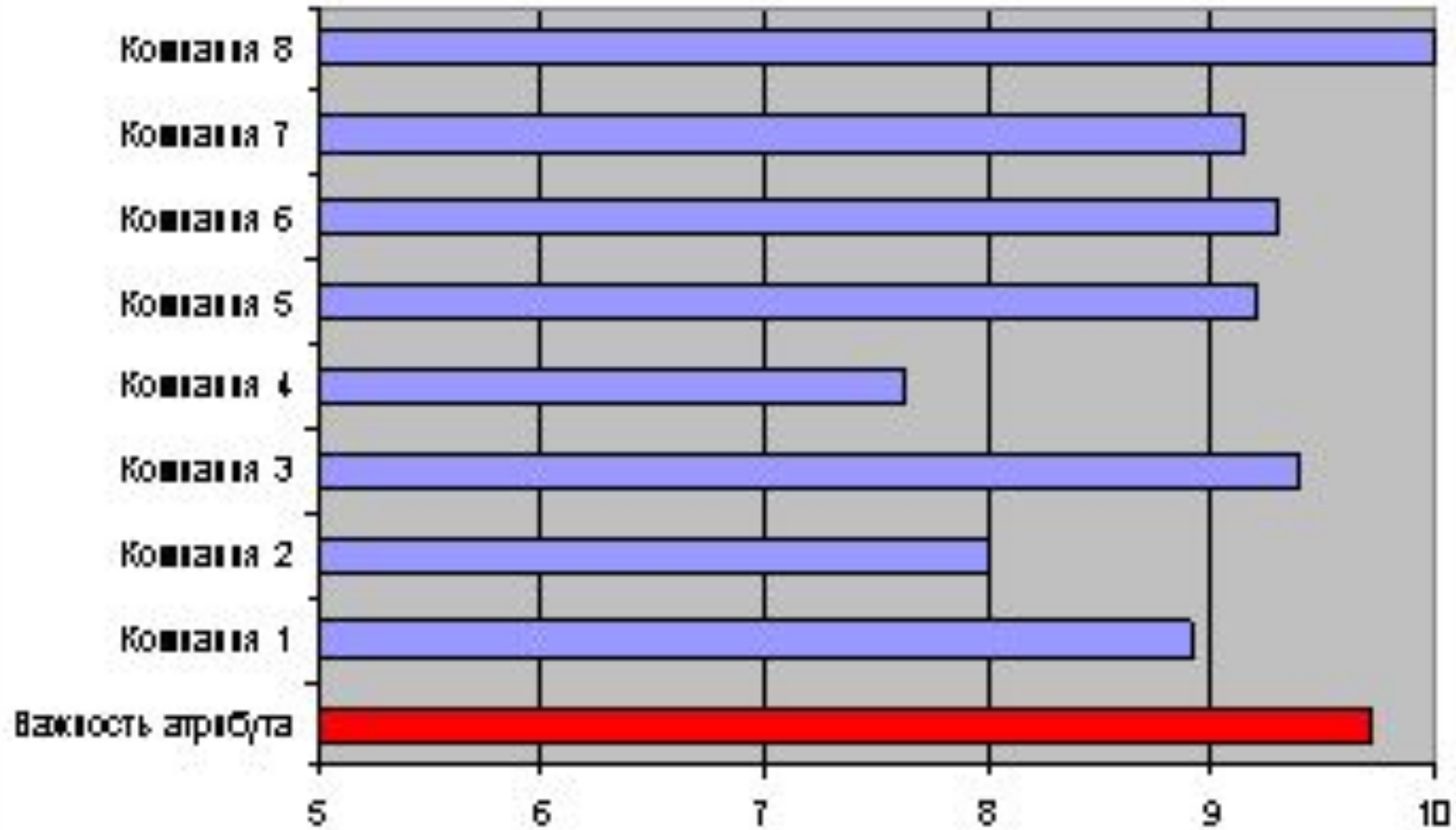


Компания 1 входит в ТОП5 Екатеринбурга – пока... 12 – крепкий середняк



Челябинск

"Компетентность сотрудников"

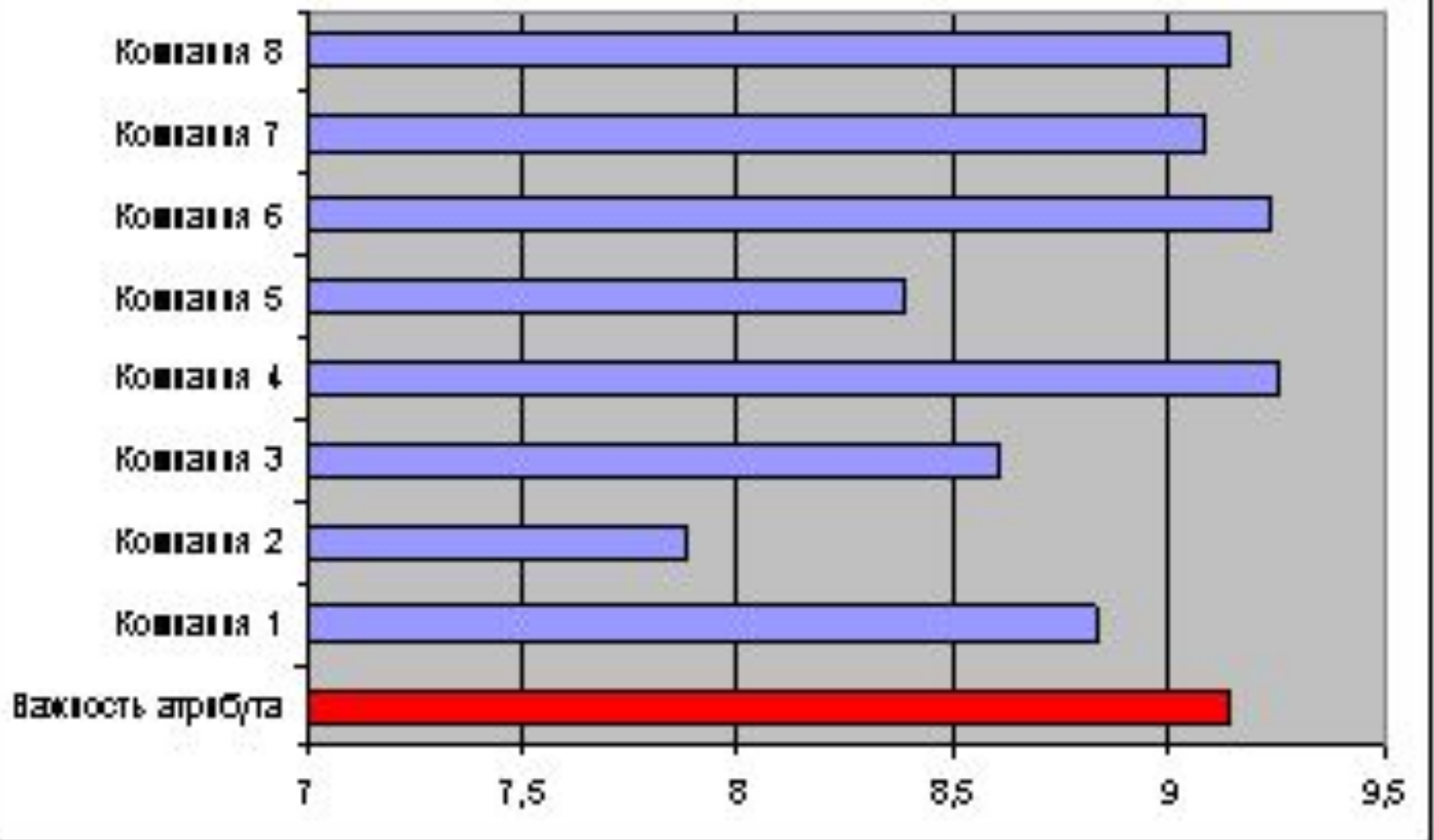


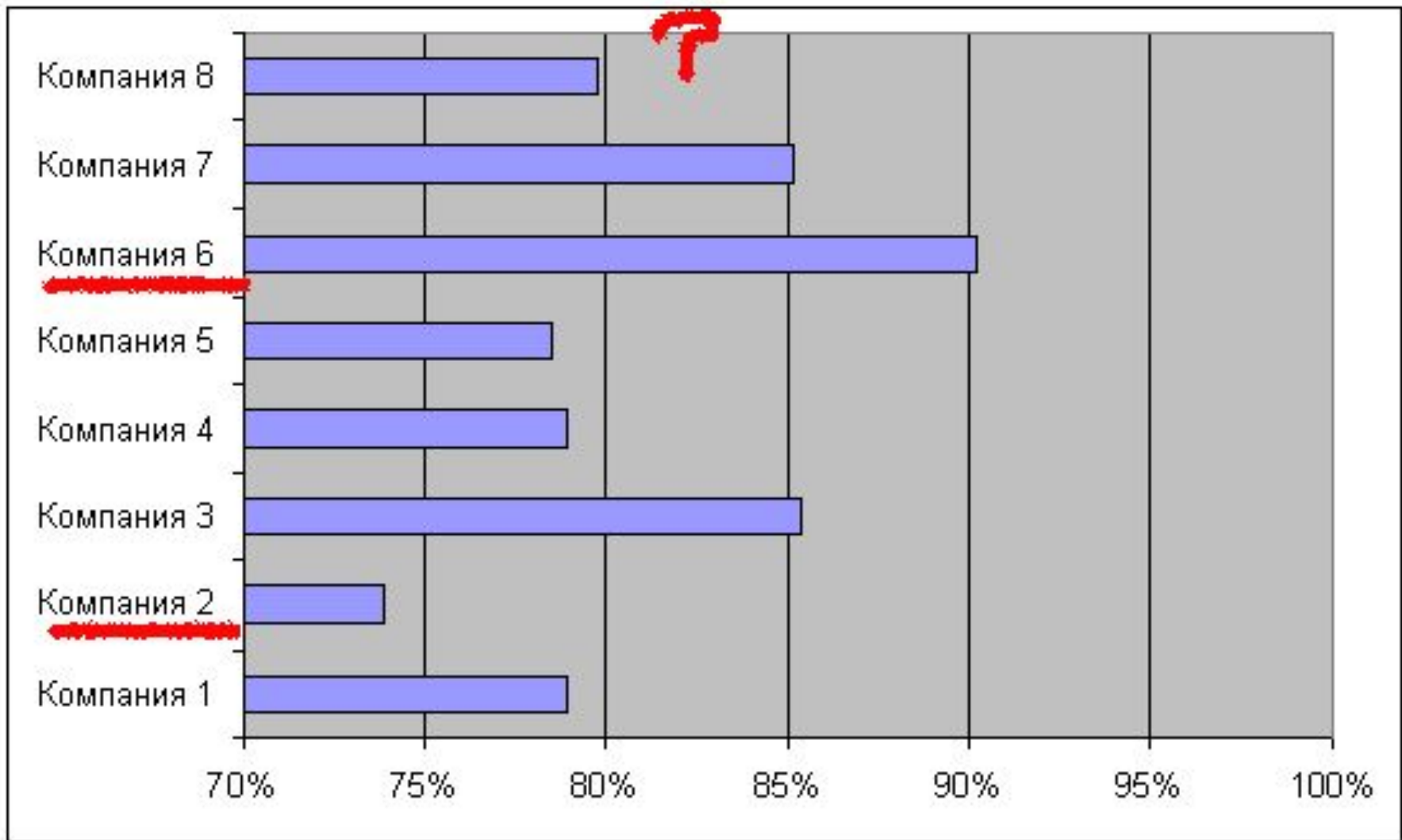
следующий кадр

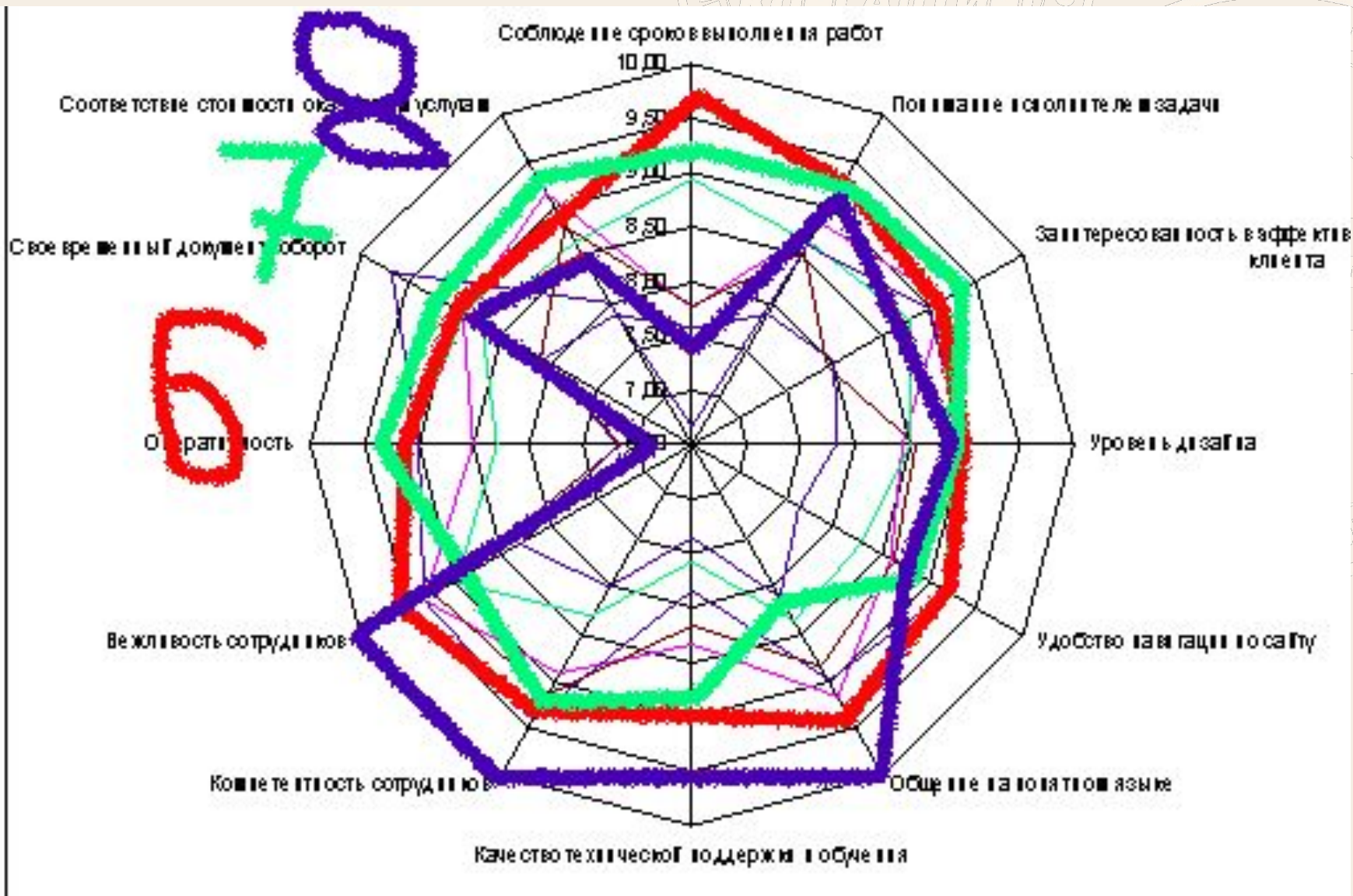
предыдущий кадр



"Понимание исполнителем задачи"







Атрибуты для услуги

№	Атрибуты	Продвижение сайтов	важность
1	Заинтересованность в эффективности решений для клиента		9,14
2	Понимание проблем заказчика		9
3	Соответствие стоимости оказанным услугам		9,14
4	Соответствие результата условиям договора		9,43
5	Вежливость персонала		8,57
6	Компетентность персонала		8,86
7	Общение на понятном языке		8,14
8	Оперативность		8,57
9	Выполнение работы в срок		8,71
10	Своевременный документооборот		8,86
11	Подробность текущих отчетов		8,14
12	Понятность отчетов		8



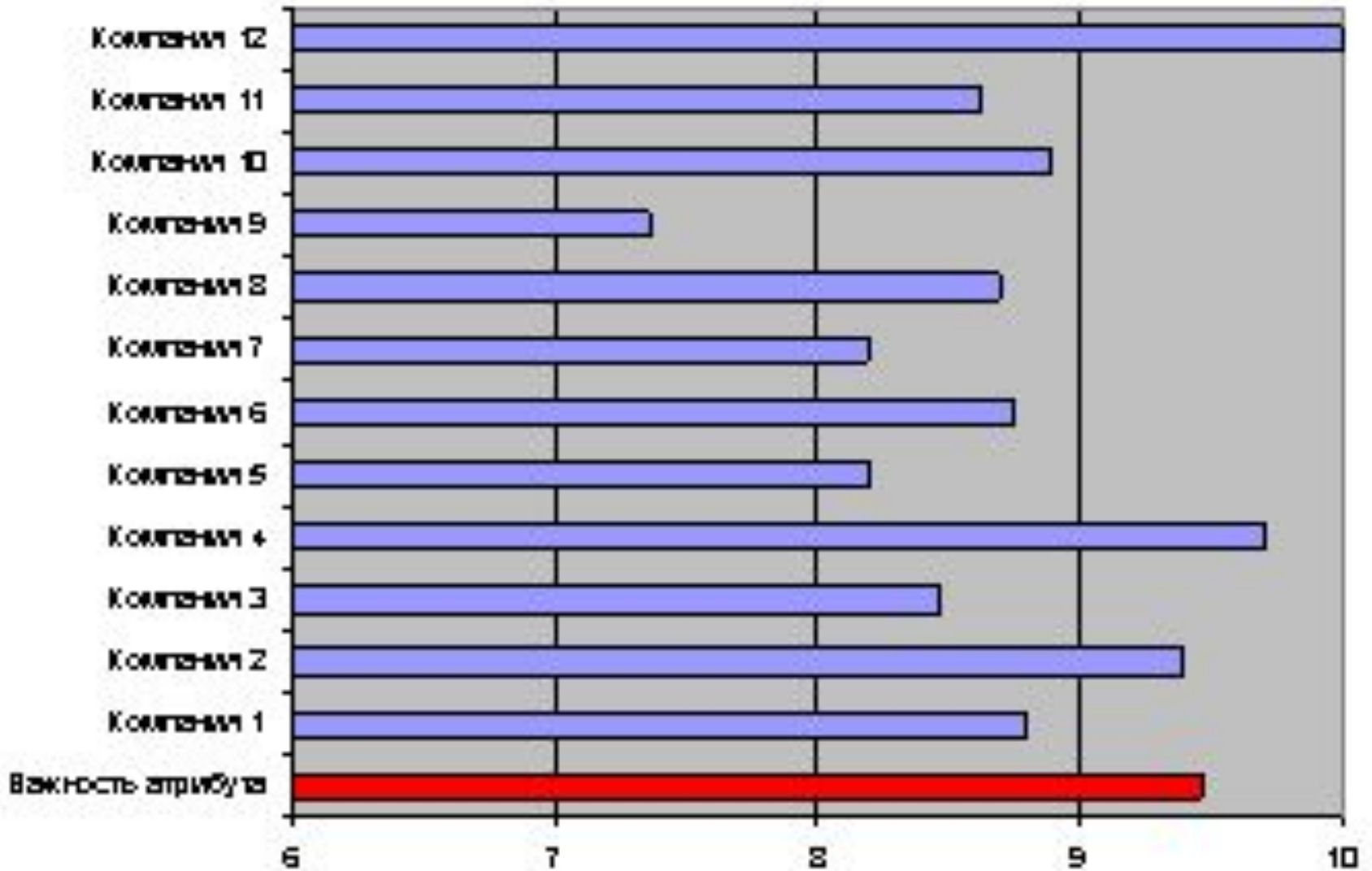
следующий кадр

предыдущий кадр



Екатеринбург

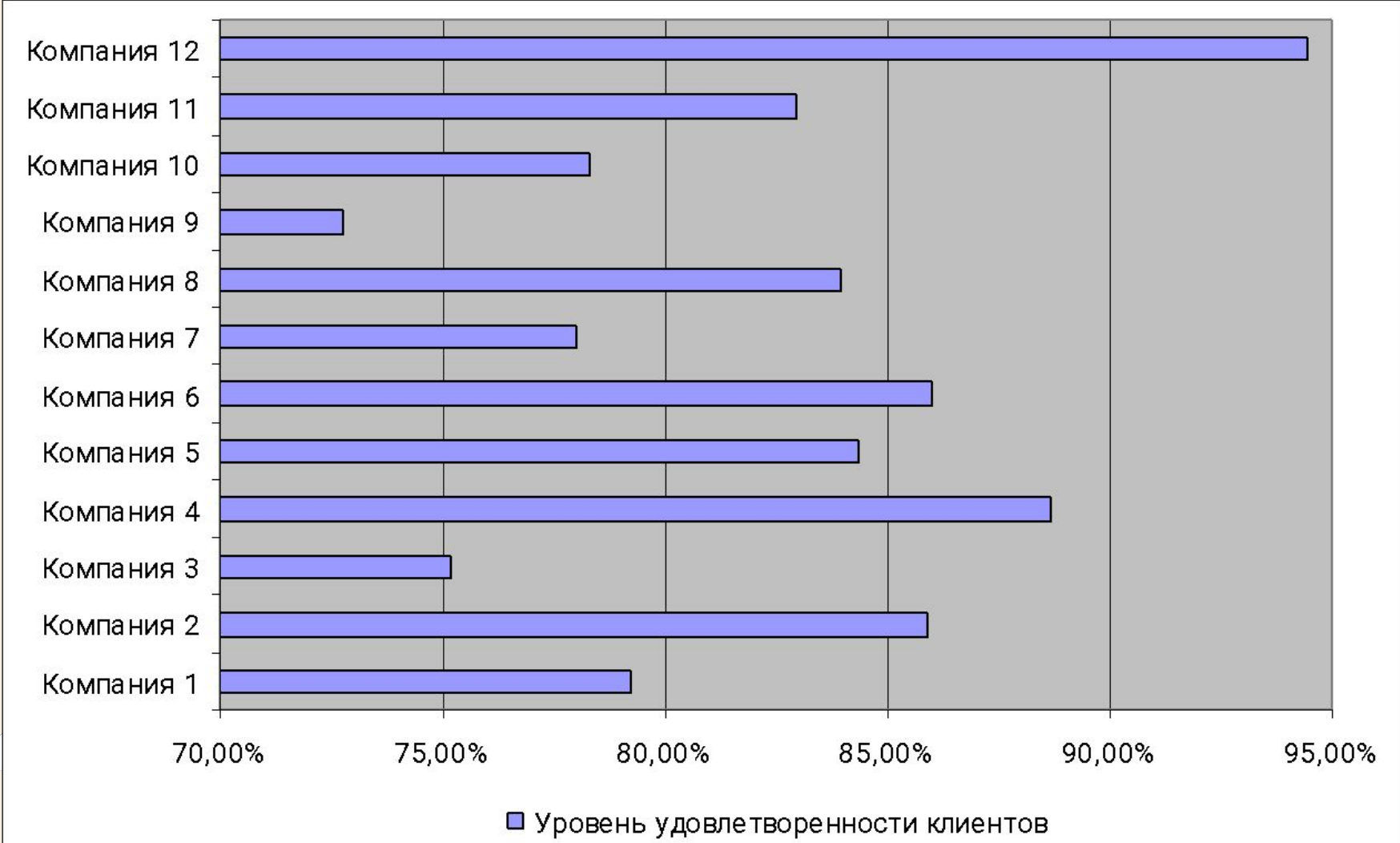
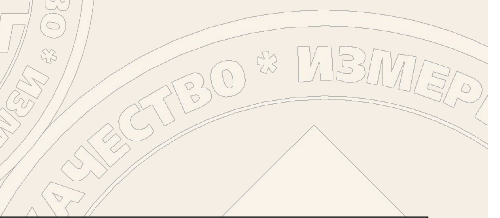
"Соответствие результата условиям договора"



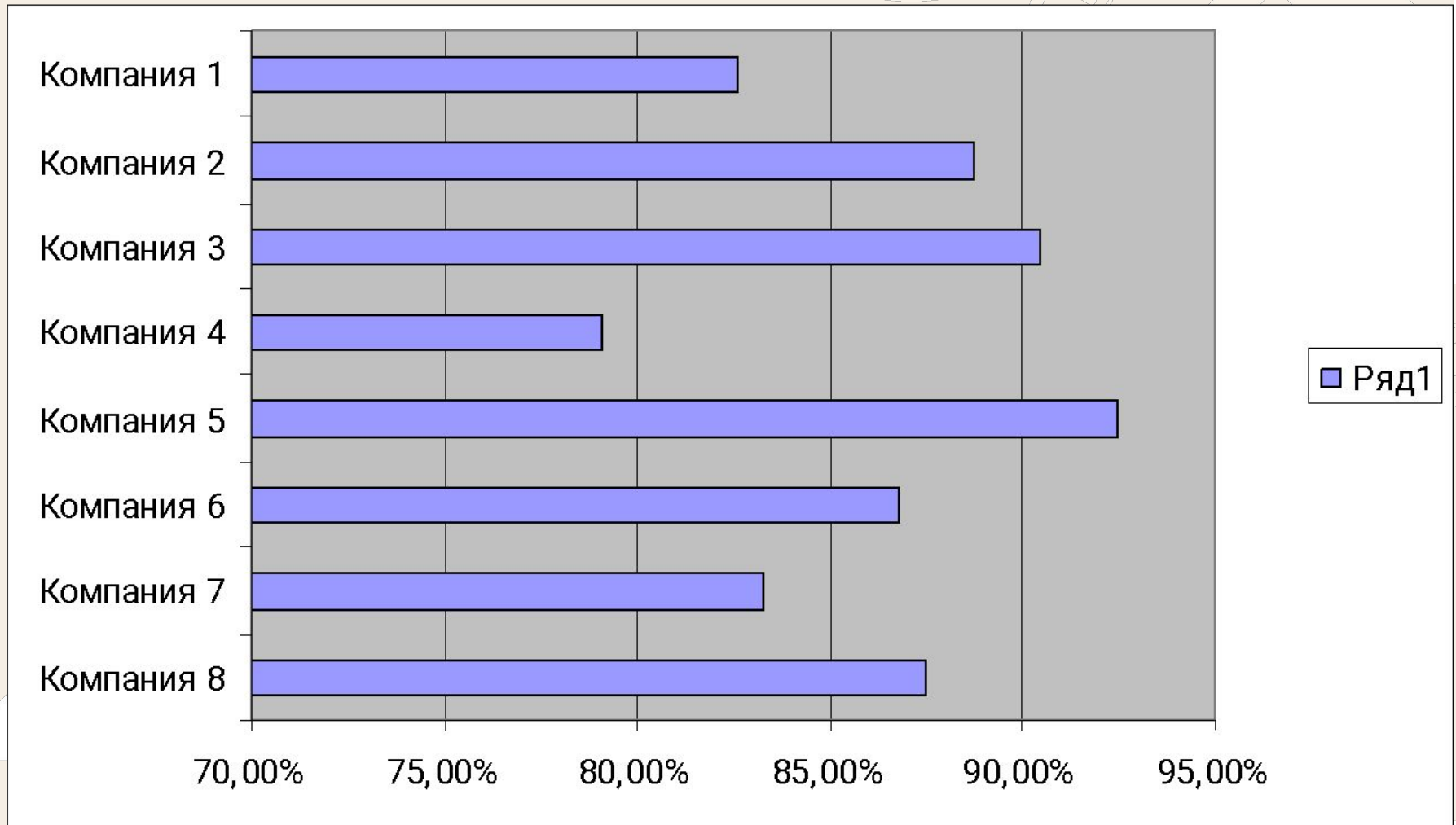
следующий кадр

предыдущий кадр





Челябинск



следующий кадр



предыдущий кадр



Екатеринбург

Челябинск

готовы порекомендовать разработчика другим – **редко**

Только **2 из 12**
(вежливость и понятный язык)
оценены у всех студий выше
важности

Кучность оценок **хуже**

почти все

5 из 12
+дизайн
+заинтересованность
+документооборот

плотнее

Вывод – в Екатеринбурге более требовательные заказчики

Тем, кого ценят в Е, работать в Ч будет проще

АРБ-КОНСАЛТИНГ

Итак

Клиенты нас оценивают –
хорошо бы знать как

Клиенты оценивают нас комплексно –
нужен контроль всех направлений!

Андрей Коржук
editor @ a-r-b.ru



АРБ-Консалтинг



следующий кадр

предыдущий кадр

