



Результаты исследования удовлетворенности потребителей

Качество, упаковка, ассортимент,
приверженность бренду*

Март, 2022 г.

* На основании анонимного выборочного электронного опроса в MS Forms

[Закажи продукцию ФосАгро онлайн](https://shop.phosagro.com)
<https://shop.phosagro.com>



Бриф исследования

Даты проведения: 19.01.22–10.02.22

Участники: потребители продукции Компании

Охват: 11,8% от общего числа потребителей по выручке, из которых 24% респондентов — потребители в России и 76% — зарубежные покупатели продукции Компании

География респондентов: Россия, Испания, Бельгия, Мексика, ЮАР, Эквадор, Таиланд, Франция, страны Балтии, Кипр, Чехия, Словения, Индия, Турция, Венесуэла, Колумбия, Перу, Австрия, Великобритания, Финляндия, Германия, Дания, Ирландия, Швеция, Нидерланды

Замеряемые показатели:

- Качество поставляемой продукции
- Упаковка поставляемой продукции
- Представленный ассортимент продукции
- Оперативность рассмотрения обращений и качество сопровождения и консультирования со стороны трейдинговых структур
- Оценка уровня приверженности потребителей

Метод исследования: анкетирование посредством электронного опроса в MS Forms



Краткие итоги

- Степень удовлетворённости потребителей в 2021 г. составила 96%, что превышает показатель прошлого года на 2%.
- Полная удовлетворенность потребителей по отдельным направлениям (качество продукции, ассортимент, упаковка, обслуживание) находится на высоком уровне и варьируется в пределах от 70 до 77 %.
- **Индекс приверженности потребителей – 82.** Высокий показатель, свидетельствует, что среди опрошенных респондентов высока доля клиентов, готовых рекомендовать Компанию / продукцию Компании своим знакомым.
- Основные факторы, повлиявшие на высокую приверженность потребителя: качественная продукция, соответствие цены и качества, хороший сервис, компетентность персонала, надежность и удобство сотрудничества, клиентоориентированность, гибкость, инновационность, хорошая упаковка.

