

Παρουσίαση Έρευνας

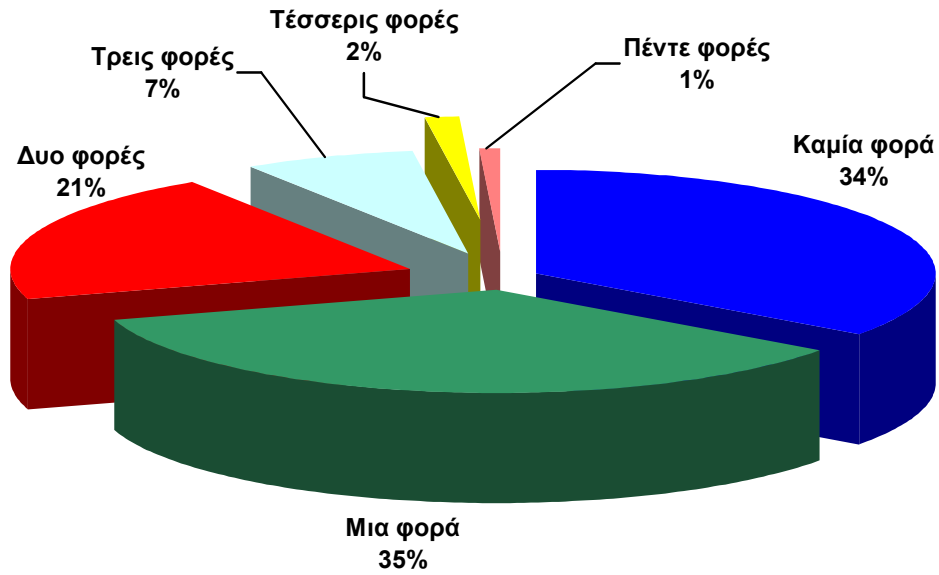
Υδραυλικοί

Οκτώβριος 2010

## Μέρος 1<sup>ο</sup> : Καταναλωτές

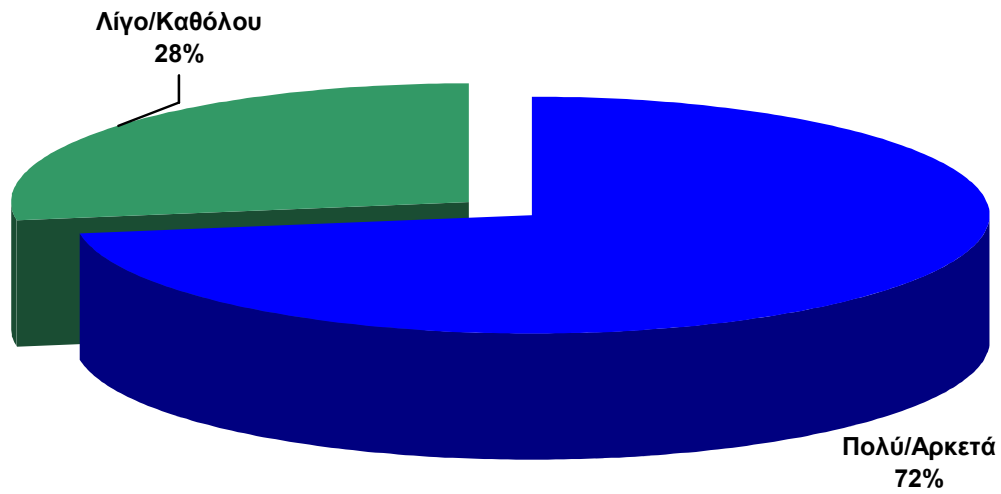
## Ερώτηση 1

Τον τελευταίο χρόνο πόσες φορές χρειαστήκατε υδραυλικό;



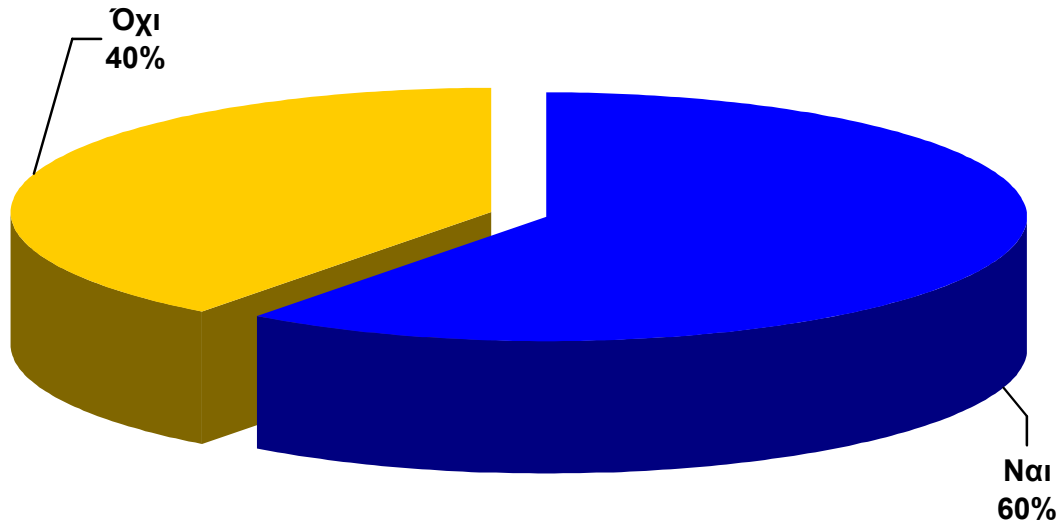
## Ερώτηση 2

Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τις υπηρεσίες που σας παρέιχε;



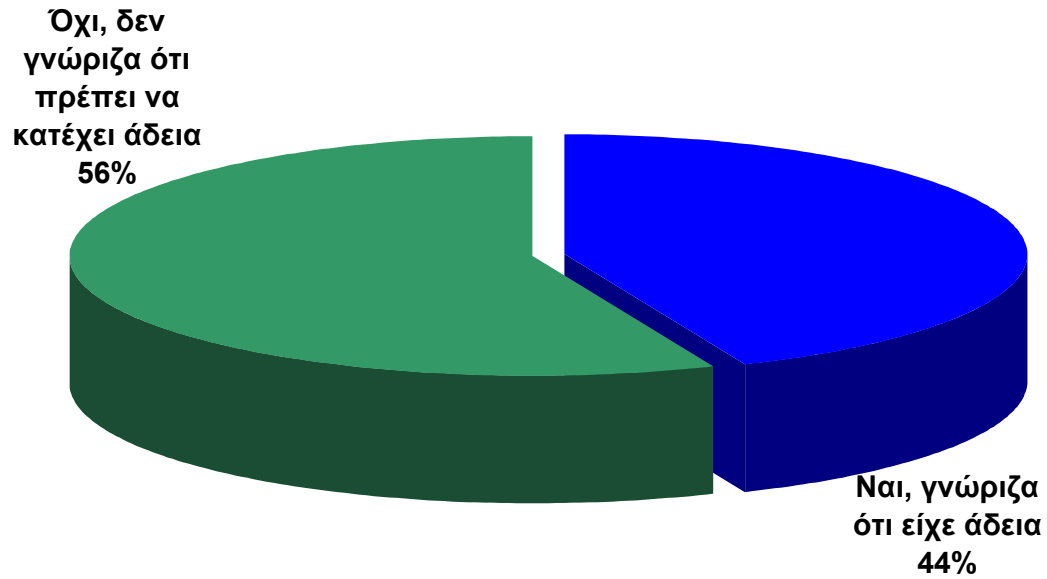
### Ερώτηση 3

Το ποσό που καταβάλατε ανταποκρινόταν στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας;



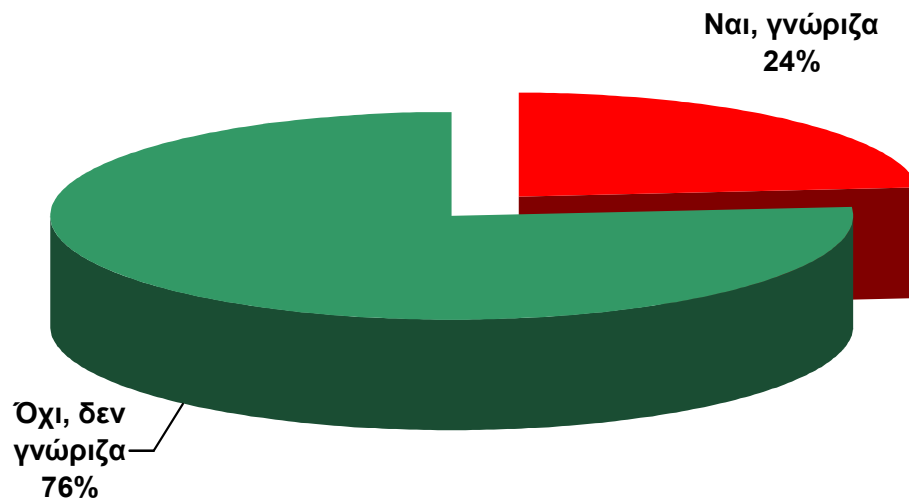
## Ερώτηση 4

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



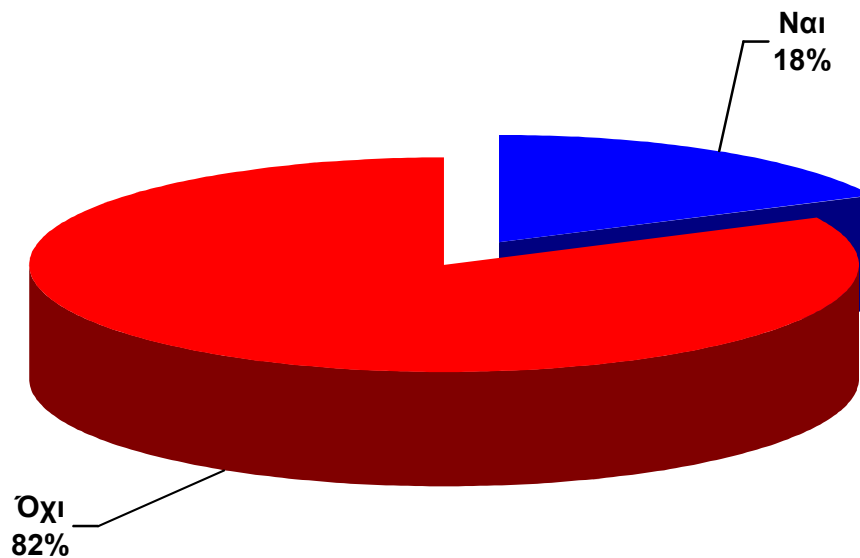
## Ερώτηση 5

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



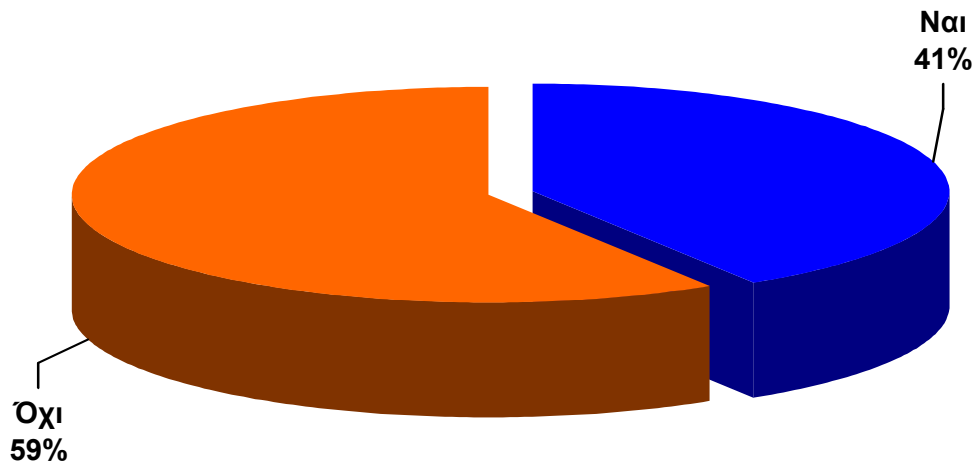
## Ερώτηση 6

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

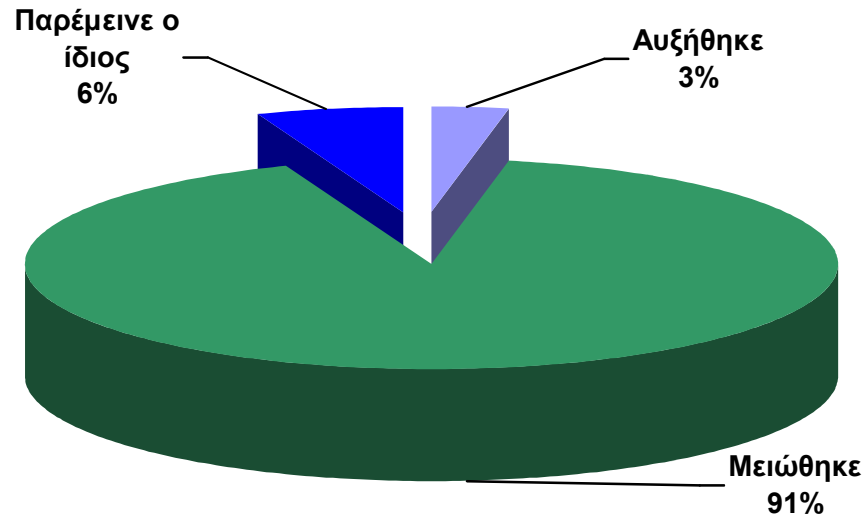
Σε ποιο τομέα πιστεύετε ότι οι υδραυλικοί χρειάζονται βελτίωση; (μέχρι 2 επιλογές)

	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<sup>ο</sup> : Υδραυλικοί

## Ερώτηση 1

Ο τζίρος της επιχείρησής σας τον τελευταίο χρόνο :



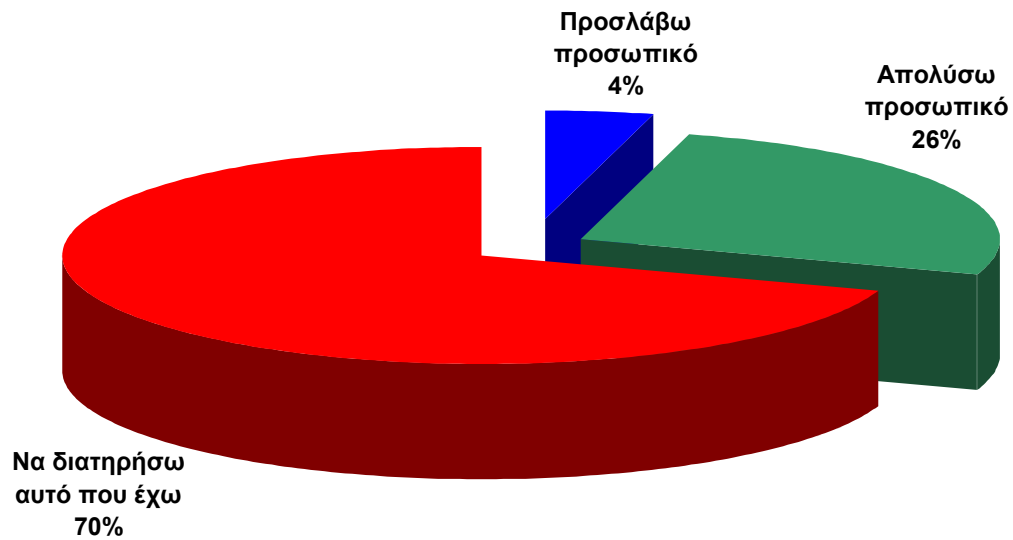
## Ερώτηση 2

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

	<b>Ποσοστό</b>
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%

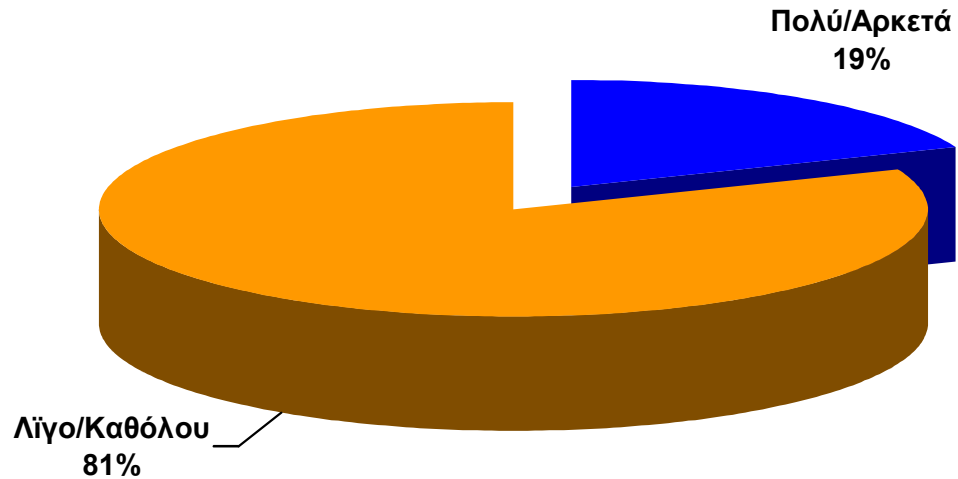
## Ερώτηση 5

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

<b>Εταιρεία</b>	<b>Interview</b>
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)