

# Opsummering Af Kundeundersøgelse

[Campaign Preview](#)[HTML Source](#)[Plain-Text Email](#)[Details](#)

# anlaglas.CO

For nylig var vi så heldige, at Maibrit Thomsen valgte Anla Glas som virksomhed til sit afsluttende eksamensprojekt på VIA Design i Herning.

I den forbindelse lavede hun en kundeundersøgelse, som blev sendt til alle, der handlede hos os i Herning, og blev vist på Facebook.

Heldigvis tog rigtig mange imod muligheden for at dele deres oplevelser omkring Anla Glas og det meget af.

Vi har lavet en opsummering af besvarelserne nedenfor med vores kommentarer og de tiltag som vi har inspireret os til, som yderligere information.

Maibrit fik i øvrigt også et 12 tal for sin opgave, så den blev godkendt på alle niveauer.

Deltog du i undersøgelsen men føler ikke vi har adresseret netop din besvarelse, er du meget velkommen til at kontakte os.

## Opsummering:

- Kunderne er fra hele Skandinavien
- De fleste som handler her er kvinder
- Ud over til eget brug, laves lige meget til undervisningsbrug, unika og produktion til videresalg
- Kunderne kan lide at besøge butikken, da de kan godt lide at mærke og se varen i virkeligheden
- Få svar på spørgsmål her og nu

## Hvad oplever vores kunder som godt:

'hjælpsomme og hurtig levering'  
'god vejledning'  
'spændende kurser'  
'altid positive'  
'gode tips'  
'gode nyheder'  
'tålmodige'  
'kurser med udenlandske kapaciteter'  
'god plads'  
'overskuelig'  
'sikkerhedsudstyr'  
'flot og nem webshop'  
'smilende'  
'gode produkter'  
'stort udvalg'

### **Hvad er mindre godt:**

-Fragtprisen:

Vi har for nylig lavet om på forsendelsesmuligheder, så det nu er muligt at vælge at få mindre leveret til pakkeshop. Det gør det mere fleksibelt for kunden og fragtpriserne er faldet lidt.

Husk dog, at der altid er gratis fragt ved køb over kr. 3000,- incl. moms.

Vi ved det er et irritationsmoment, men det er desværre ikke muligt at tilbyde hverken komplet eller gratis fragt på restorder.

Webshoppen er ændret til det man kalder 'one page checkout' som gør selve processen og fr mere overskuelig.

-Bedre produktinformation i webshoppen:

Vi arbejder løbende på at give mere og bedre produktinformation. Nogle gange sker der her en afvejning af om vi kan komme til at give for meget information, forstået på den måde at vi kan til at stille nogle resultater i udsigt som vi faktisk ikke kan garantere, da ovne og glas kan reag forskelligt. Vi vil se på, om der er bedre måder at komme omkring disse problematikker.

Man er til enhver tid velkommen til at kontakte os via mail eller telefon, hvis man er i tvivl, vi hjælper dig gerne.

-Flere tilbud:

Vi har lavet et redesign af webshoppen så tilbudsvarer er nemmere at overskue og kan findes enkelt afdeling.

.....

[Tilbud på glas](#) og [tilbud på keramik](#)

-Mere smilende/længere åbningstider/kundeservice:

Vi tager kommentaren til efterretning :)

-Manglende information vedrørende kurser samt udbud af kurser

Fremover sendes generel information ud ved tilmeldingen.

Der er vidt forskellige bud på, hvilken årstid man ønsker kurserne skal foregå, om de skal være korte eller lange og med dansk eller udenlandsk underviser. Heldigvis findes der rigtig mange dygtige undervisere rundt omkring i Danmark, og hvis der ønskes et kort kursus i nærheden af dig, kan vi med god sandsynlighed hjælpe med at finde et. Vi har hele tiden antennerne ude efter dygtige dansktalende undervisere og kender du en, er du velkommen til at kontakte os.

Anla Glas' mission med undervisning er, at kunne tilbyde nye, inspirerende og spændende kurser med erfarne og dygtige undervisere.

-For langsom ekspedition

Desværre kan man opleve ventetid ved kassen i butikken, eventuelt kan man bestille på forhånd så bør varerne ligge klar til afhentning.

Vi har oprettet et kundeskærebord, dvs. hvis glasset skal skæres på bestemte mål eller til trans man velkommen til selv at skære glasset her. Vi håber, at dette tiltag kan være med til at mindske ventetiden i butikken.

Ved henvendelser på mail bestræber vi os på at svare samme dag. Vi kan blive forsinket pga. travlhed i butikken og hvis man synes, der går for lang tid, er man altid velkommen til at ringe.

-Opdateret lager på webshoppen

Desværre er det ikke muligt, at få en automatisk opdatering af vores lager på webshoppen. Hvis der er ikke på lager, kontakter vi altid kunden og prøver at finde et alternativ.

Vi ved, at problematikken omkring levering af Spectrum har givet mange udfordringer, det er derfor vigtigt at lysne og inden for kort tid, bliver siden opdateret. Mere om det kommer i en særskilt nyhed.

-Rabatsystem

Vi mærker at kunderne har vænnet sig til vores system med værdikuponer som trådte i kraft for omkring 3 år siden.

Ønsket var at lave et system, som var fair for alle uanset om man var privat, momsregistreret, underviser m.m.

Yderligere rabat kan opnås for kunder, der køber for hhv. kr. 25.000,- og kr. 50.000,- excl.moms/kalenderår. Her giver vi yderligere hhv. 5% og 10% i rabat på køb det efterfølgende år.

Rabatsystemet er i øvrigt nærmere beskrevet på webshoppen under '[Vilkår](#)'  
Selvom man handler i selve butikken, kan man opnå værdikupon ved at indtaste ordren selv.  
Hjælper gerne.

Undersøgelsen har givet meget inspiration og stof til eftertanke. Vi er rigtig glade for at kunne lære r  
endnu bedre til det vi gør og være den partner i glas og keramik som I har brug for.

Husk, vi har åbent hele sommeren:

Butiksåbningstider:

Mandag kl. 9-17.

Tirsdag kl. 9-16.

Onsdag - fredag kl. 12-16.

Telefontid:

Mandag - fredag kl. 8.30-16.00.

Kontakt os endelig hvis I har spørgsmål eller andre kommentarer.

Meget varme sommerhilsner

Team Anla Glas



Copyright © \*2018\* \*Anla Glas\*, All rights reserved.

**Our contact information is:**

Anla Glas A/S  
Nørreskov Bakke 107  
8600 Silkeborg  
Cvr.nr: 31575974  
Tlf. +45 86 80 42 88  
shop@anlaglas.com

Want to change how you receive these emails?  
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#).

This email was sent to: <<Test E mail address>>

THIS email was sent to [<< Test E-mail adresse >>](mailto:%% Test E-mail adresse %%)

[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)

Anla Glas · Nørreskov bakke 107 · Silkeborg 8600 · Denmark

