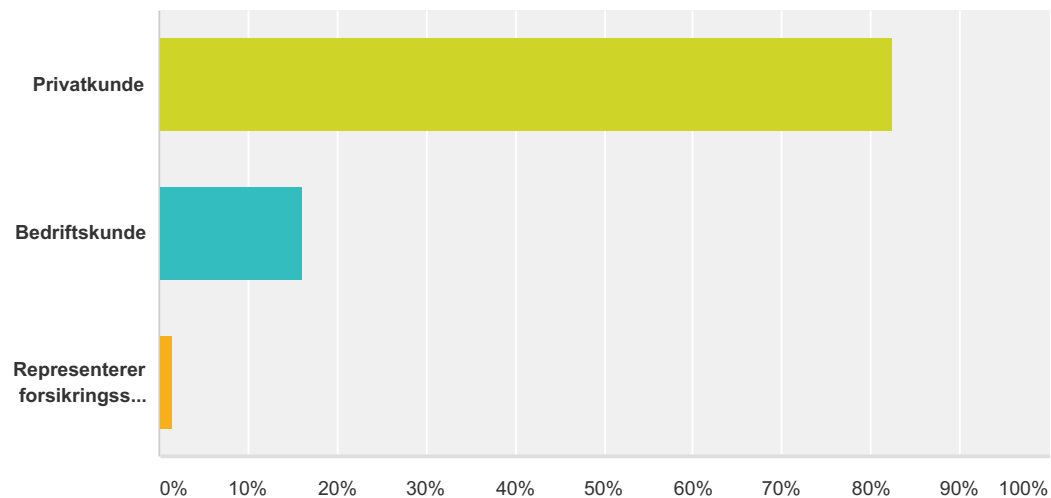


Q1 Hvordan vil du best karakterisere ditt kundeforhold:

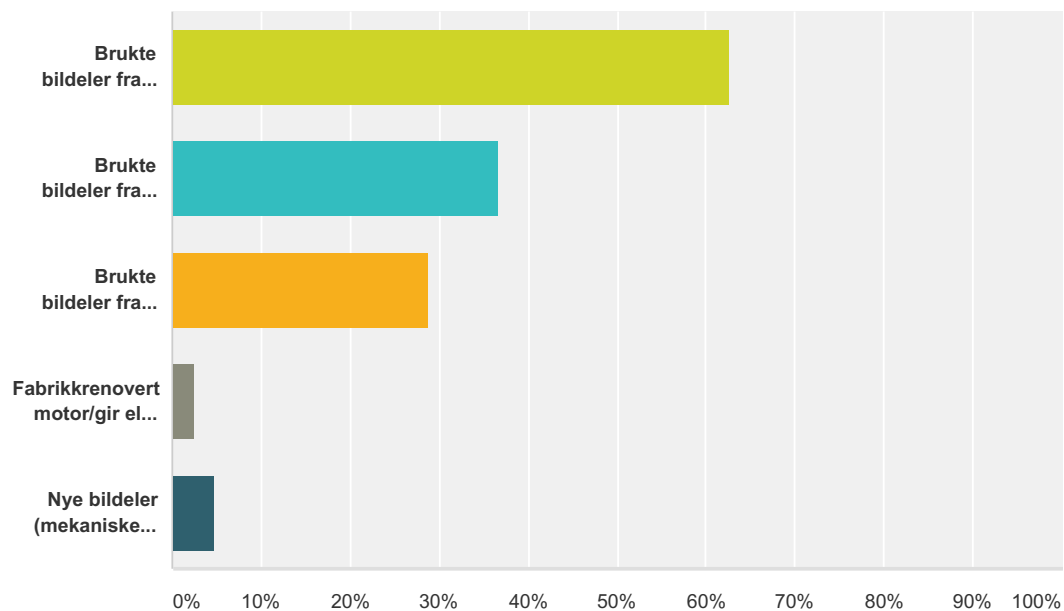
Besvart: 548 Hoppet over: 3



Svarvalg	Svar
Privatkunde	82,48% 452
Bedriftskunde	16,06% 88
Representterer forsikringsselskap	1,46% 8
Totalt	548

Q2 Bil1Din selger deler fra ulike lager. Hvilke produkter har du handlet hos Bil1Din?

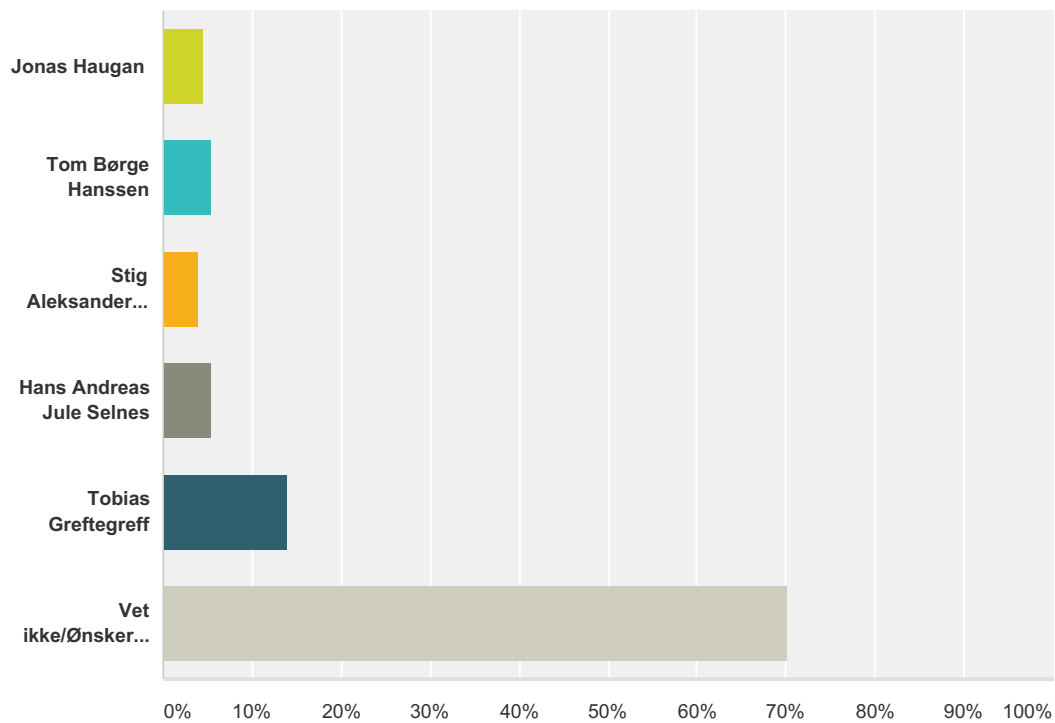
Besvart: 542 Hoppet over: 9



Svarvalg	Svar	Antall
Brukte bildeler fra Bil1Din sitt eget lager på Skage	62,55%	339
Brukte bildeler fra leverandører i Norge	36,72%	199
Brukte bildeler fra leverandører i Sverige eller Danmark	28,78%	156
Fabrikkrenovert motor/gir eller andre byttekomponenter	2,58%	14
Nye bildeler (mekaniske eller karosseri/lys osv.)	4,80%	26
Totalt antall respondenter: 542		

Q3 Hvem er din kontaktperson i Bil1Din (Namdal Bilopphuggeri AS)

Besvart: 511 Hoppet over: 40

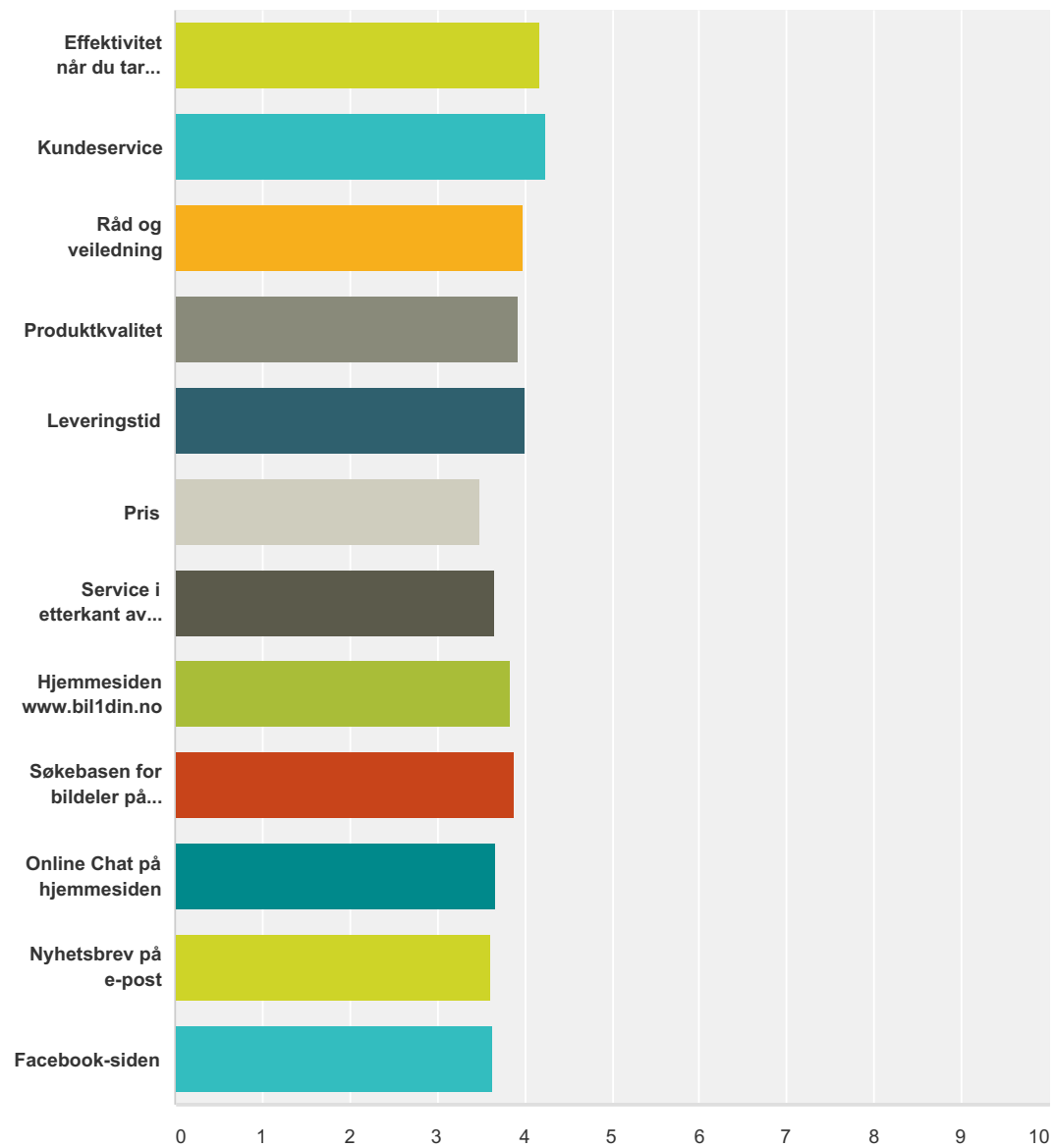


Svarvalg	Svar
Jonas Haugan	4,70% 24
Tom Børge Hanssen	5,48% 28
Stig Aleksander Engen	3,91% 20
Hans Andreas Jule Selnes	5,48% 28
Tobias Greftegreff	13,89% 71
Vet ikke/Ønsker ikke svare	70,06% 358

Totalt antall respondenter: 511

**Q4 Basert på all erfaring du har hatt med
Bil1Din, hvordan vil du vurdere din
tilfredshet med følgende områder**

Besvart: 544 Hoppet over: 7

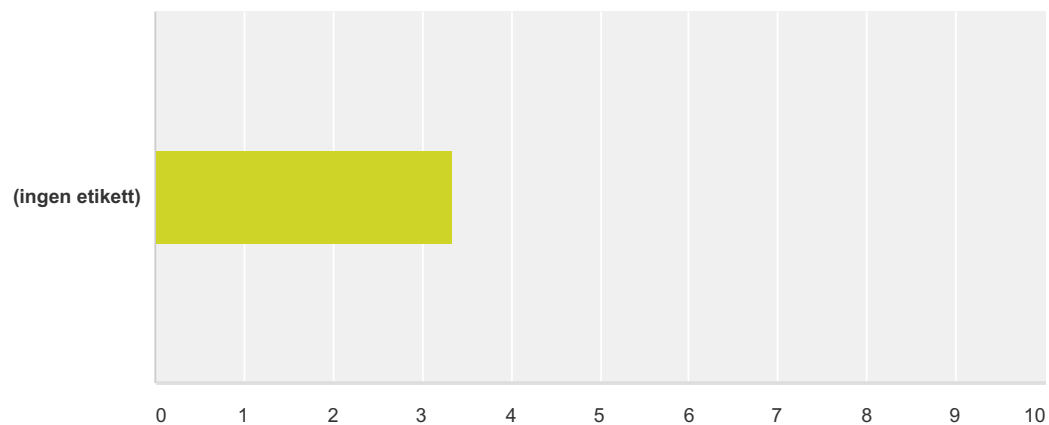


	Svært dårlig	Dårligere enn forventet	Helt ok	Fornøyd og som forventet	Svært Fornøyd	Ikke relevant	Totalt	Vektet gjennomsnitt
Effektivitet når du tar kontakt med Bil1Din	1,65% 9	3,31% 18	18,01% 98	30,15% 164	46,32% 252	0,55% 3	544	4,17

Kundeservice	2,02% 11	2,76% 15	16,18% 88	25,55% 139	51,84% 282	1,65% 9	544	4,24
Råd og veiledning	1,49% 8	4,66% 25	20,34% 109	28,92% 155	33,21% 178	11,38% 61	536	3,99
Produktkvalitet	2,61% 14	3,73% 20	22,01% 118	39,37% 211	30,22% 162	2,05% 11	536	3,93
Leveringstid	1,67% 9	3,90% 21	23,61% 127	33,27% 179	36,80% 198	0,74% 4	538	4,00
Pris	2,77% 15	10,35% 56	39,93% 216	28,47% 154	17,38% 94	1,11% 6	541	3,48
Service i etterkant av kjøp	4,92% 26	3,41% 18	17,80% 94	14,77% 78	18,94% 100	40,15% 212	528	3,66
Hjemmesiden www.bil1din.no	0,57% 3	3,04% 16	30,74% 162	30,55% 161	23,91% 126	11,20% 59	527	3,84
Søkebasen for bildeler på hjemmesiden	0,75% 4	3,94% 21	26,45% 141	34,33% 183	26,08% 139	8,44% 45	533	3,89
Online Chat på hjemmesiden	0,19% 1	1,74% 9	13,18% 68	8,14% 42	7,17% 37	69,57% 359	516	3,67
Nyhetsbrev på e-post	1,34% 7	2,11% 11	23,99% 125	18,04% 94	10,94% 57	43,57% 227	521	3,62
Facebook-siden	0,40% 2	1,40% 7	12,57% 63	8,78% 44	5,99% 30	70,86% 355	501	3,64

Q5 Hvordan vil du vurdere prisen du betalte for produkter og tjenester fra Bil1Din i forhold til kvaliteten?

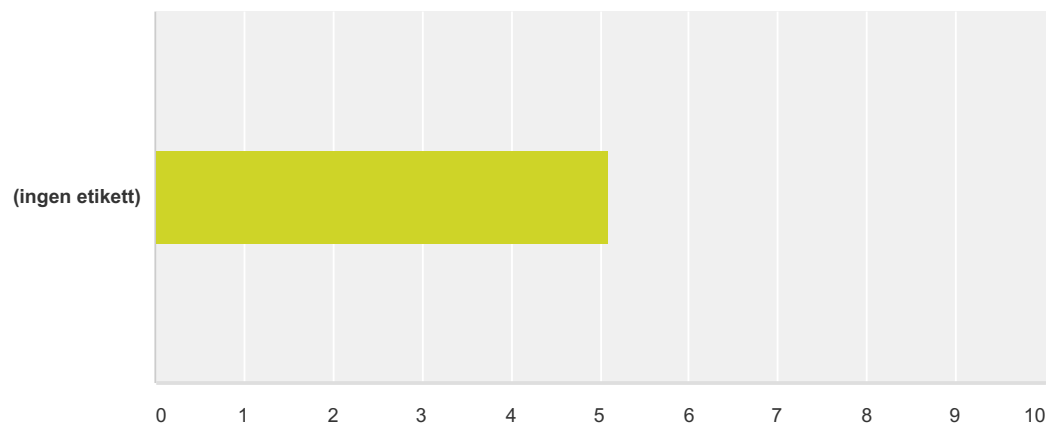
Besvart: 540 Hoppet over: 11



	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Helt ok	Fornøyd	Svært Fornøyd	Totalt	Vektet gjennomsnitt
(ingen etikett)	3,33% 18	8,52% 46	49,44% 267	28,52% 154	10,19% 55	540	3,34

Q6 Hvor ofte har du opplevd feil, mangler eller problemer med produkter og tjenester fra Bil1Din?

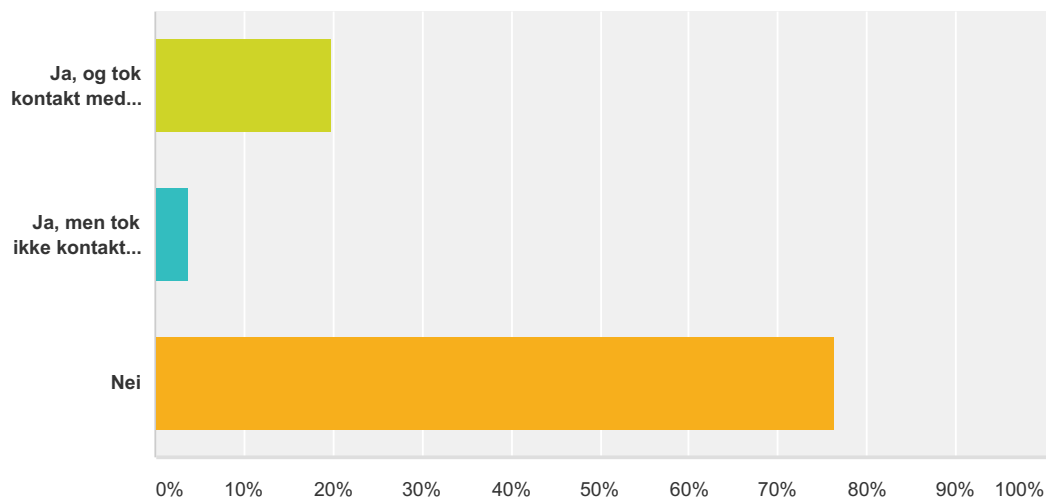
Besvart: 529 Hoppet over: 22



	Svært ofte	Ofte	Av og til	Sjelden	Svært sjelden	Aldri	Totalt	Vektet gjennomsnitt
(ingen etikett)	2,46% 13	0,57% 3	9,64% 51	17,20% 91	13,04% 69	57,09% 302	529	5,09

Q7 Har du noen gang klaget, uttrykt misnøye eller følt grunn til å klage på produkter og tjenester fra Bil1Din?

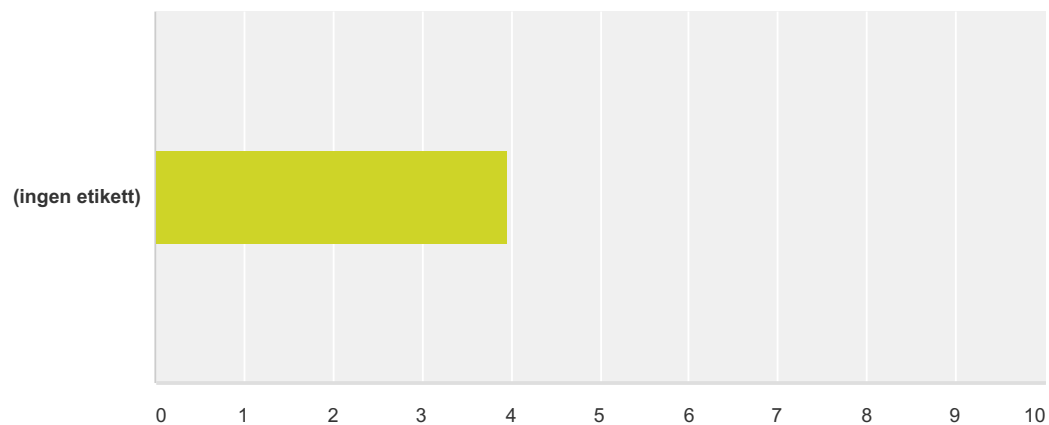
Besvart: 533 Hoppet over: 18



Svarvalg	Svar
Ja, og tok kontakt med Bil1Din	19,89% 106
Ja, men tok ikke kontakt med Bil1Din	3,75% 20
Nei	76,36% 407
Totalt	533

Q8 Neste gang du skal kjøpe denne typen produkter og tjenester, hvor sannsynlig er det at du vil kjøpe fra Bil1Din igjen?

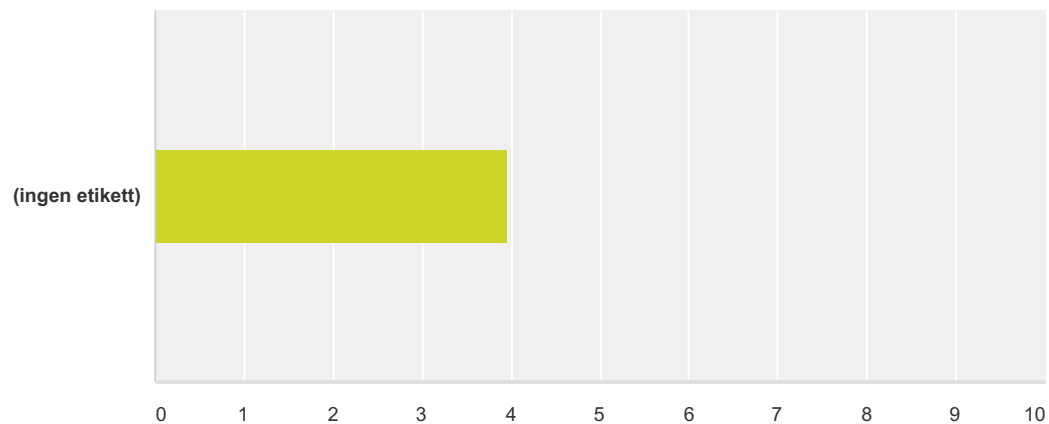
Besvart: 541 Hoppet over: 10



	Svært usannsynlig	Usannsynlig	Kanskje	Sannsynlig	Svært sannsynlig	Totalt	Vektet gjennomsnitt
(ingen etikett)	4,07% 22	3,70% 20	16,27% 88	44,18% 239	31,79% 172	541	3,96

Q9 Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale produkter og tjenester fra Bil1Din til andre?

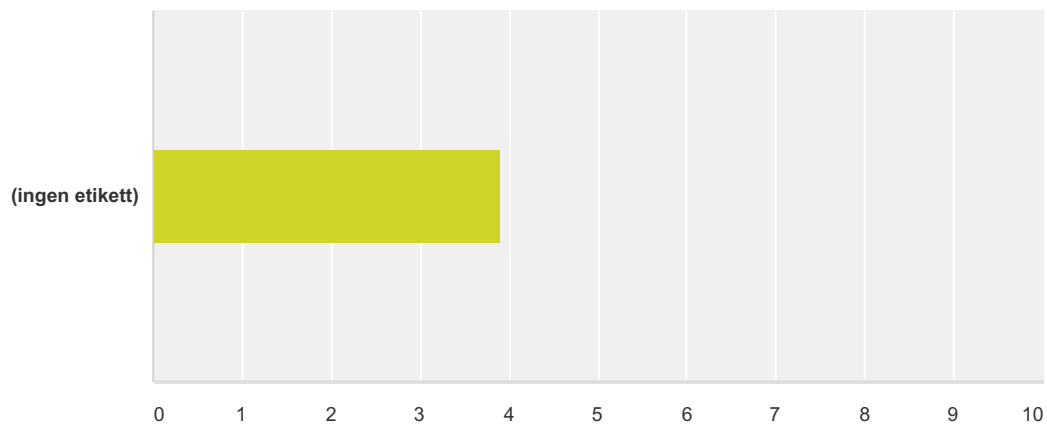
Besvart: 541 Hoppet over: 10



	Svært usannsynlig	Usannsynlig	Kanskje	Sannsynlig	Svært sannsynlig	Totalt	Vektet gjennomsnitt
(ingen etikett)	4,25% 23	2,96% 16	14,60% 79	47,69% 258	30,50% 165	541	3,97

Q10 Totalt sett, hvordan vil du beskrive din tilfredshet med Bil1Din?

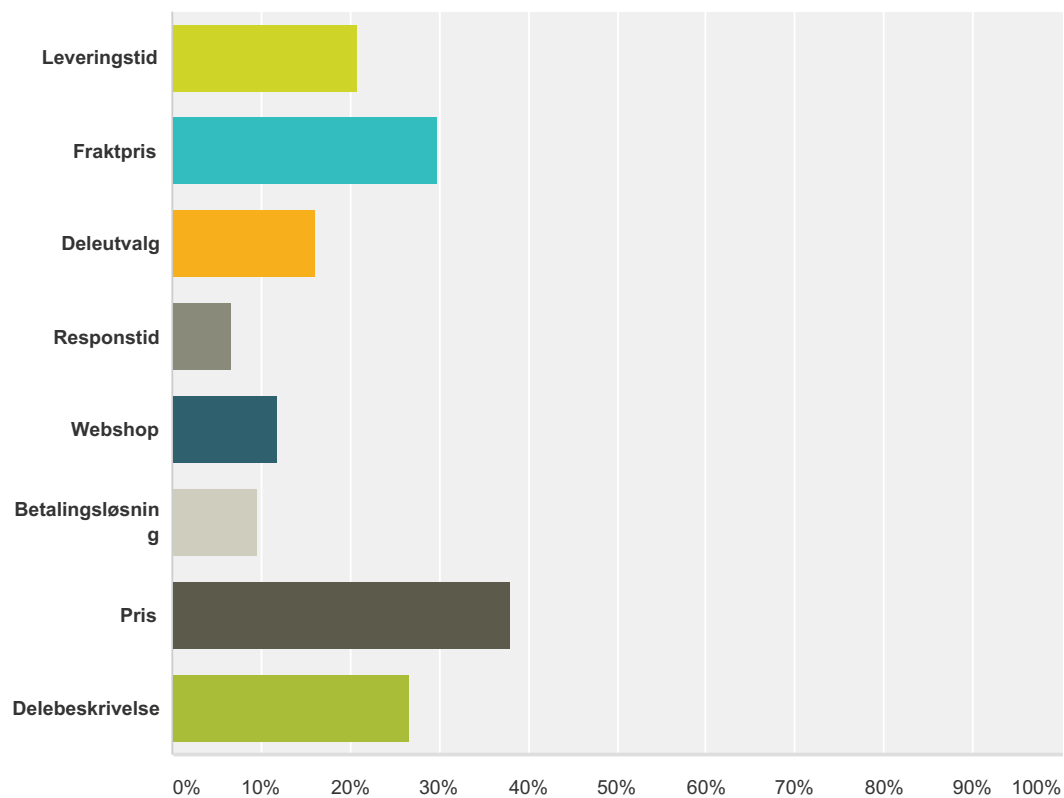
Besvart: 541 Hoppet over: 10



	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Helt ok	Fornøyd	Svært fornøyd	Totalt	Vektet gjennomsnitt
(ingen etikett)	2,59% 14	5,18% 28	22,00% 119	39,00% 211	31,24% 169	541	3,91

Q11 Hva er det vi kan bli bedre på?

Besvart: 334 Hoppet over: 217



Svarvalg	Svar
Leveringstid	20,96% 70
Fraktpris	29,94% 100
Deleutvalg	16,17% 54
Responstid	6,59% 22
Webshop	11,98% 40

Betalingsløsning	9,58%	32
Pris	38,02%	127
Delebeskrivelse	26,65%	89
Totalt antall respondenter: 334		