

Kundundersökningen genomfördes under december 2009 och innefattade kunder som hyrt husbil från oss under 2009

Undersökningen var en s k enkätundersökning där kunderna fick ett antal frågor att besvara.

Givetvis lyssnar vi på åsikterna vi fått från våra kunder och försöker, där så är möjligt, att förbättra oss och tillgodose önskemålen.

/Mikael Grönlund, Scandinavian Camper Rentals AB, Sorunda februari, 2010

Avsnitt 1

Här bad vi kunderna att svara på nedanstående frågor utifrån hur nöjda de varit med vår service och sin resa.

Hur upplevde du/ni kontakten med oss innan ni hyrde er husbil från oss?

Mycket nöjd	93%
Nöjd	7%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur upplevde du/ni med genomgången av husbilen innan ni reste iväg?

Mycket nöjd	93%
Nöjd	7%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med vårt bemötande vid er första kontakt med oss (via telefon eller mail)?

Mycket nöjd	93%
Nöjd	7%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med vårt bemötande när ni HÄMTADE husbilen?

Mycket nöjd	93%
Nöjd	7%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med vårt bemötande när ni ÅTERLÄMNADE husbilen?

Mycket nöjd	93%
Nöjd	7%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med telefonsupporten från oss när ni var ute och reste (om sådan behövdes)?

Mycket nöjd	55%
Nöjd	
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	45%

Hur nöjd var du/ni med er husbilsresa som helhet?

Mycket nöjd	78,5%
Nöjd	21,5%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Övriga kommentarer i avsnitt 1:

- ”Undertecknad var mycket nöjd men frun föredrar hotell...”
- ” Mycket komfortabel husbil med bra utrustning.”
- ” Våldigt personligt och även professionellt bemötande!”
- ” Resan fungerade utan behov av support.”
- ” Er attityd mot kund är suverän.”
- ” Behövde aldrig telefon support.”
- “Mycket positivt bemötande, bra genomgång och snygg och prydlig bil.”

Avsnitt 2

Här bad vi kunderna att svara på nedanstående frågor om hur nöjda de varit med husbilen.

Hur nöjd var du/ni med städningen av husbilen?

Mycket nöjd	65%
Nöjd	35%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Vår kommentar: Vi tycker att siffran 65% är låg och därför kommer vi arbeta än hårdare för att våra kunder ska vara mycket nöjda med städningen framöver.

Hur nöjd var du/ni med den utvändiga tvätten av husbilen?

Mycket nöjd	93%
Nöjd	7%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med utrustningsnivån i husbilen? (köksutrustning m m)

Mycket nöjd	57%
Nöjd	36%
Ganska nöjd	7%
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Vår kommentar: Här var det lite spridda skurar och tyvärr har vi inte lyckats sätta fingret på vad som upplevs som mindre bra i utrustningsnivån (se även övriga kommentarer för detta avsnitt)

Hur nöjd var du/ni att köra husbilen (buller, sittställning, soffor osv)?

Mycket nöjd	64%
Nöjd	36%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med utrymmet i husbilen?

Mycket nöjd	57%
Nöjd	43%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med sängarna i husbilen (för mjuka, för hårda osv)?

Mycket nöjd	47%
Nöjd	38%
Ganska nöjd	15%
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med lastmöjligheterna i husbilen?

Mycket nöjd	72%
Nöjd	21%
Ganska nöjd	7%
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Hur nöjd var du/ni med husbilen som helhet?

Mycket nöjd	77%
Nöjd	23%
Ganska nöjd	
Missnöjd	
Mycket missnöjd	
Vet inte/kan inte svara	

Övriga kommentarer i avsnitt 2:

”T ex kuddarna är inte supersköna men fungerar bra. Inredningen var oerhört känslig för repor etc. Vi råkade, utan att veta om det, trampa sönder en bräda som vi trodde var ett fotsteg.

Felkonstruerat? Vi åkte fem personer men fick bara plats fyra vid bordet.”

” Lite hård säng men det beror nog på att man är bortskämd med den man har hemma.”

” Nästa gång skall vi nog prova en något större bil för att testa hur mycket extra man kan lasta och framför allt få ett bättre kök.”

” Avsaknad av bäddmadrasser var negativt.”

” Tillräckligt med köks grejor,sängarna var av yppersta klass.”

Avsnitt 3

Här bad vi kunderna att svara på om de skulle hyra husbil igen.

Husbil är vår grej, vi kommer hyra igen

Ja	82%
Nej	12%

Husbil är vår grej och vi kommer köpa en egen husbil.

Ja	18%
Nej	82%

Vi kommer hyra fler gånger från hyrhusbil.net

Ja	75%
Nej	25%

Övriga kommentarer i avsnitt 3:

” Körsträckor bör tas bort det är alldeles för korta vid dåligt väder.”

” Jag är entusiastisk men inte frun. Skulle gärna hyra av er igen men jag har konstaterat att det finns på närmare håll. (Norra Sthlm) Men ifall de inte når er servicenivå kanske vi återkommer.”

” En liten synpunkt är att Ni fanns lite långt bort från Nacka och lite smal väg på slutet för en så stor bil men OM vi behöver så kommer vi hyra av dig igen.”

” Husbil ok, campingplatser nej tack. Vi väntar något år sen kanske vi provar igen utan barn.”

” Mycket troligt att vi kommer att hyra igen. Det var riktigt roligt. Nu när vi hittat en bra, duktig och trevlig uthyrare så kommer vi gärna tillbaka.”

Avsnitt 4

Här bad vi kunderna att svara på vad var det som gjorde att de valde att hyra från hyrhusbil.net.

Var det priset som gjorde att ni valde att hyra från oss?

Instämmer helt	8%
Instämmer	36%
Instämmer delvis	28%
Instämmer inte alls	21%
Vet inte/kan inte svara	7%

Var det närheten till Stockholm som gjorde att ni valde att hyra från oss?

Instämmer helt	29%
Instämmer	29%
Instämmer delvis	14%
Instämmer inte alls	28%
Vet inte/kan inte svara	

Var det presentationen av husbilarna på vår hemsida som gjorde att ni valde att hyra från oss?

Instämmer helt	36%
Instämmer	64%
Instämmer delvis	
Instämmer inte alls	
Vet inte/kan inte svara	

Var det att husbilarna var nya och fräscha som gjorde att ni valde att hyra från oss?

Instämmer helt	64%
Instämmer	36%
Instämmer delvis	
Instämmer inte alls	
Vet inte/kan inte svara	

Var det för att hemsidan gav ett seriöst intryck?

Instämmer helt	64%
Instämmer	36%
Instämmer delvis	
Instämmer inte alls	
Vet inte/kan inte svara	

Var det att man kan parkera sin bil hos oss medan man hyr från oss?

Instämmer helt	36%
Instämmer	36%
Instämmer delvis	
Instämmer inte alls	21%
Vet inte/kan inte svara	7%

Övriga kommentarer i avsnitt 4:

” Ni hade längst kör sträcka per vecka.”

” Det var en av de första träffarna på Google samt att de övriga uthyrarna vi hittade inte hade lediga bilar i den storleksklass vi ville ha till den tid vi vill åka.”

” Det som var positivt var den snabba återkopplingen på mail som skickades innan och efter hyresperioden.”

Avsnitt 5

Här ställde vi ett antal påståenden om hur kunderna anser att hyrhusbil.net kan förbättra/förändra vår hemsida; www.hyrhusbil.net

Det är lätt att hitta information om priser

Stämmer helt	79%
Stämmer	21%
Stämmer delvis	
Stämmer inte	
Stämmer överhuvudtaget inte	
Vet inte/kan inte svara	

Det är lätt att se vilka bilar som är lediga/bokade

Stämmer helt	79%
Stämmer	14%
Stämmer delvis	7%
Stämmer inte	
Stämmer överhuvudtaget inte	
Vet inte/kan inte svara	

Det är lätt att boka husbil på hemsidan

Stämmer helt	64%
Stämmer	29%
Stämmer delvis	7%
Stämmer inte	
Stämmer överhuvudtaget inte	
Vet inte/kan inte svara	

Betalningsalternativen (bankgiro) är tillfredsställande

Stämmer helt	69%
Stämmer	15%
Stämmer delvis	8%
Stämmer inte	
Stämmer överhuvudtaget inte	
Vet inte/kan inte svara	8%

Jag saknar att kunna betala med kort

Stämmer helt	21%
Stämmer	29%
Stämmer delvis	7%
Stämmer inte	29%
Stämmer överhuvudtaget inte	14%
Vet inte/kan inte svara	

Det är lätt att hitta information om de olika bilmodellerna

Stämmer helt	57%
Stämmer	29%
Stämmer delvis	7%
Stämmer inte	
Stämmer överhuvudtaget inte	
Vet inte/kan inte svara	7%

Det är tillräckligt med information om de olika bilmodellerna

Stämmer helt	50%
Stämmer	29%
Stämmer delvis	14%
Stämmer inte	
Stämmer överhuvudtaget inte	
Vet inte/kan inte svara	7%

Övriga kommentarer i avsnitt 5:

” Det är ok med information men det kan alltid bli fler och större bilder. Jag ställde frågor per mejl och fick snabba och bra svar. Lägg gärna ut valda frågor och svar som kunder ställer. (FAQ)”

Vår kommentar: Sedan denna undersökning genomförts har vi lanserat en ny webbplats som vi hoppas ska vara tydligare. Tipset om FAQ ska vi ta till oss och lägga ut så snart som möjligt.

Avsnitt 6

I detta avsnitt bad vi kunderna svara på ett påstående avseende helhetsupplevelsen av sin resa och om oss som företag.

Vår resa med husbil från hyrhusbil.net var:

Kanon!	46%
Jättebra	46%
Bra	8%
Okej	
Dålig	
Hur dålig som helst!	
Vet inte/kan inte svara	

Övriga kommentarer i avsnitt 6:

” Svaret var en jämkning inom familjen.”

” Ofrånkomligt är väl att vädret var kass, men det var ju inte ert fel:-)”

Avsnitt 7

Här ställde vi frågan: ”Skulle ni rekommendera någon att hyra husbil från hyrhusbil.net?”

Jag skulle rekommendera mina vänner/bekanta/arbetskamrater att hyra husbil från hyrhusbil.net

Absolut!	93%
Ja	7%
Kanske	
Troligtvis inte	
Aldrig i livet!	
Vet inte/kan inte svara	

Övriga kommentarer i avsnitt 7:

”Det har jag redan gjort.”

Avsnitt 8

Här bad vi kunderna att lämna övriga kommentarer/tips på hur vi kan förbättra oss och om kunderna saknat något när de hyrt från oss.

” Ni hanterade skadan på bilen, som vi åsamkat, på ett mycket snyggt sätt.”

” Kan inte komma på något för allt fungerade perfekt.”

” Vi saknade nog egentligen ingenting. Det hade varit toppen för oss om vi hade kunnat lasta motorcykeln i bak på bilen dock - kommer det en sådan modell blir vi nog stamkunder.”

” Vi uppskattade helhetsintrycket.”

“Det enda jag kan komma på nu som vi saknade var väl ramper att köra upp på för att bilen inte ska luta.”

” Det skulle möjligen vara att ni flyttar hela verksamheten till Uppsala!!!”

” I våra ögon är ert koncept nästintill perfekt. En detalj på önskelistan är glasglas och porslinstallrikar, men vi förstår varför det är plast. Kanske det ändå är möjligt att höja sig på detta område.”

” Det finns inte så mycket mer att kommentera, en totalupplevelse utöver det vanliga.”