



RECICLAD'OR

Recycling For Your Future

**SONDAJ PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE
AL CLIEŢILOR
RECICLAD'OR - 2020**

CUPRINS

- Cuvânt înainte și metodologie..... Pag. 3
- Considerații privind echipa Reciclad`OR.....Pag. 4
- Beneficiile parteneriatului cu Reciclad`OR.....Pag. 5
- Nevoile clienților și arii ce vor fi dezvoltate.....Pag. 6
- Aprecieri generală privind Reciclad`OR S.A.....Pag. 7
- Concluzii.....Pag. 8



Cuvânt înainte

În contextul creșterii exponențiale a portofoliului de clienți dar și al exigențelor specifice Economiei Circulare, ne canalizăm toate eforturile spre înțelegerea nevoilor dumneavoastră, implicite și explicite, astfel încât, prin inovație și profesionalism, să răspundem în mod adecvat acestor nevoi.

În acest scop, în luna octombrie a anului 2020, am realizat Sondajul privind gradul de satisfacție al clienților RECICLAD'OR, sondaj ale cărui rezultate suntem onorați să vi le prezentăm.

Totodată, vă comunicăm în premieră că, urmare a solicitărilor dumneavoastră, veti beneficia, începând cu luna ianuarie 2021, de un Serviciu de Consultanță în Economia Circulară dedicat managementului ambalajelor și deșeurilor de ambalaje.

Vă mulțumim pentru toate recomandările și propunerile transmise și vă mărturisim că sunteți pentru noi o inegalabilă sursă de inspirație și inovație.

Cu deosebită considerație,

Diana Cîtu - CEO RECICLAD'OR S.A.

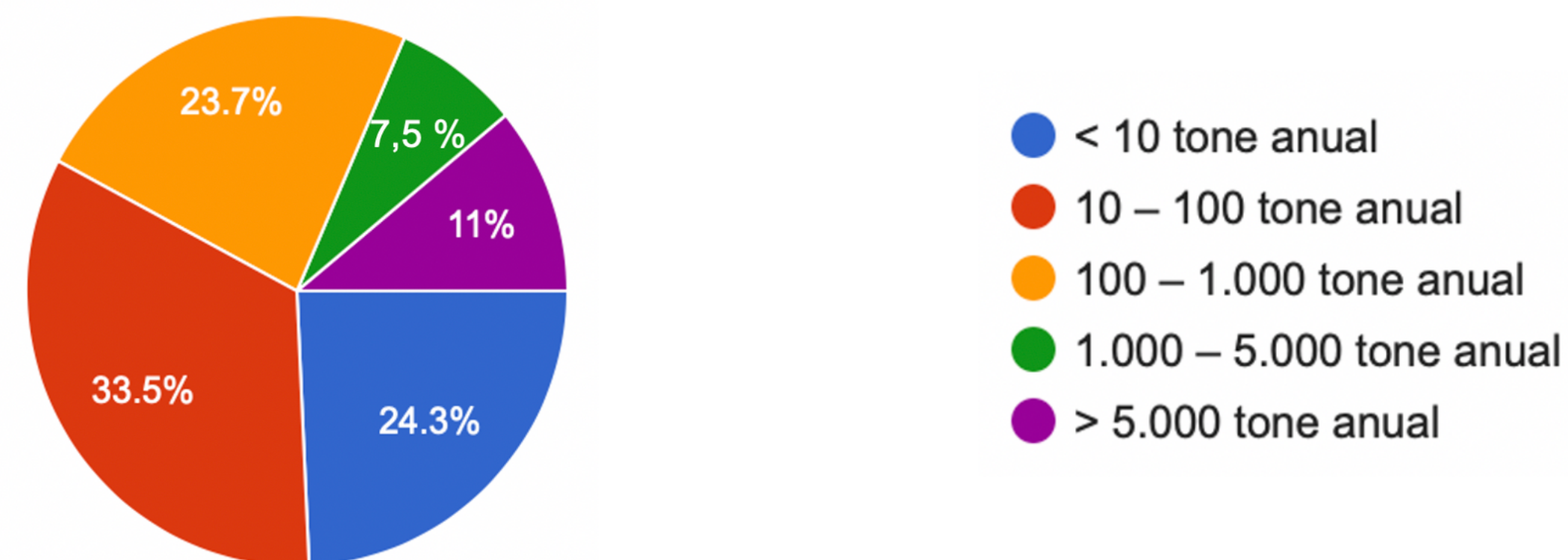
Metodologie

Scopul sondajului: identificarea gradului de satisfacție al clienților RECICLAD'OR în anul 2020.

Metoda de colectare a datelor: Datele au fost colectate prin intermediul unui chestionar postat pe site-ul www.reciclador.green.

Sondajul a targetat 700 de companii (producători, importatori și retaileri), din portofoliul de clienți RECICLAD'OR iar rata de răspuns a fost de 28,8%.

Respondenții au fost structurați în funcție de **„cantitățile de ambalaje introduse anual pe piață”**, după cum urmează:



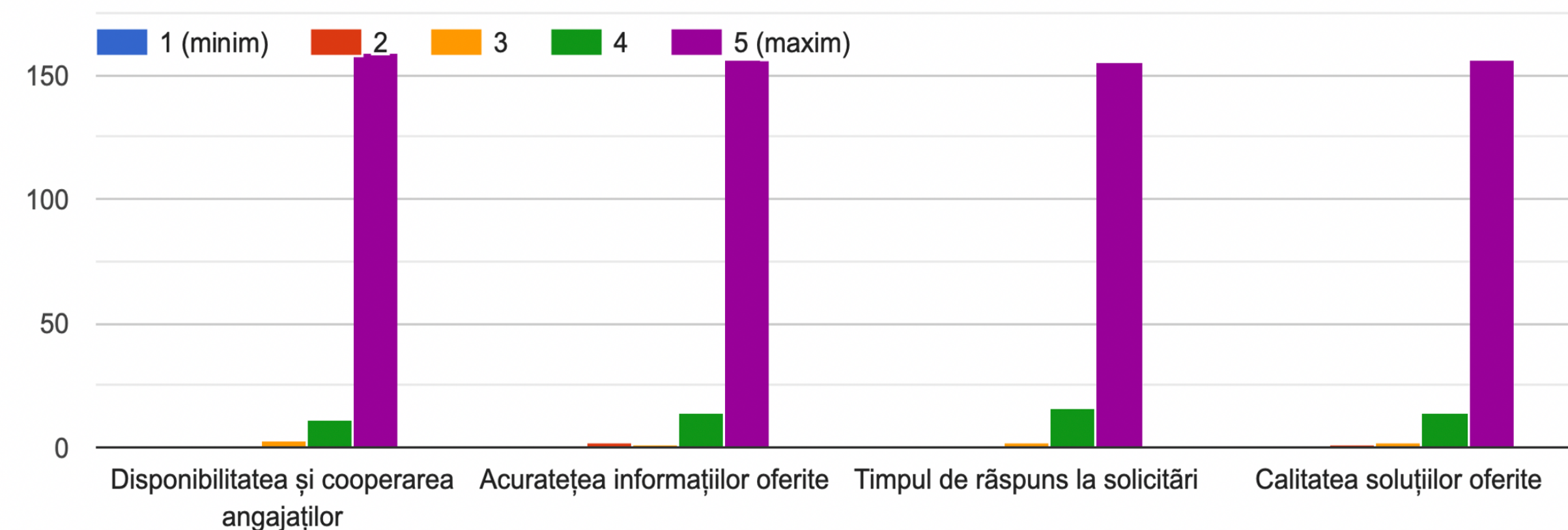
CONSIDERAȚII PRIVIND ECHIPA RECICLAD'OR

Oamenii mai presus de tot și de toate sunt cei care diferențiază marketingul serviciilor de marketingul produselor. În consecință, concomitent cu creșterea calității serviciilor oferite, suntem permanent preocupați de interacțiunea cu clienții noștri.

Privitor la echipa RECICLAD'OR au fost evaluate cinci caracteristici specifice, iar rezultatele înregistrate au fost următoarele:

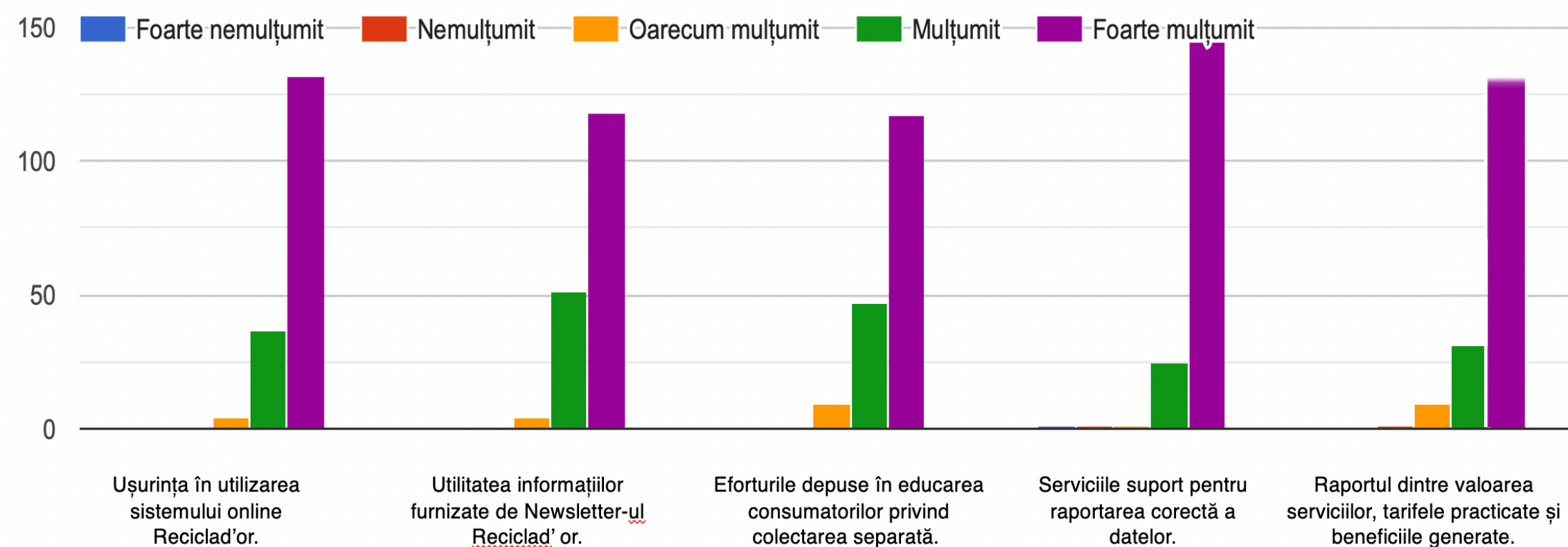
- Disponibilitatea și cooperarea angajaților – **91,90%** punctaj maxim (5)
- Acuratețea informațiilor oferite – **91,54%** punctaj maxim (5)
- Calitatea soluțiilor oferite – **90,17%** punctaj maxim (5)
- Timp de răspuns la solicitări – **89,59%** punctaj maxim (5)

Ierarhizați pe o scala de la 1 la 5 (1 minim / 5 maxim) attributele pe care le apreciați la echipa Reciclad'OR:



BENEFICIILE PARTENERIATULUI CU RECICLAD'OR

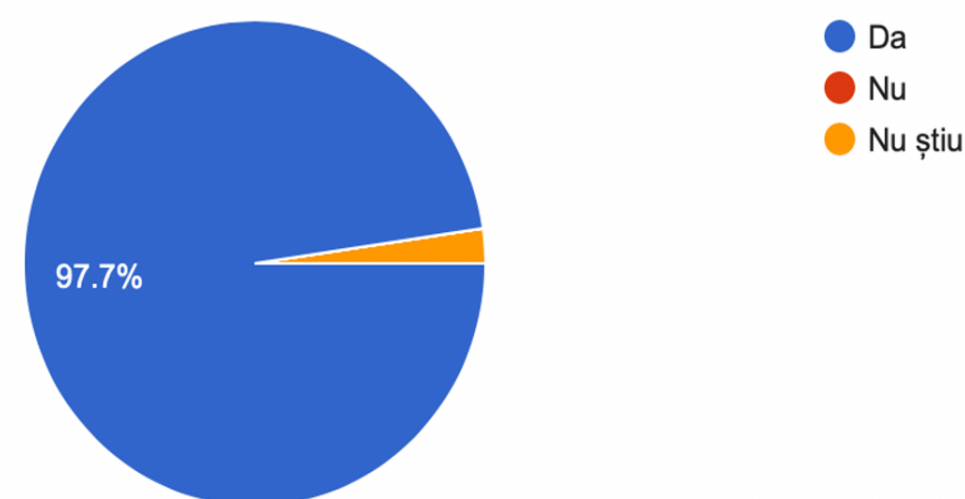
Cum apreciați parteneriatul cu Reciclad'OR prin prisma următoarelor aspecte?



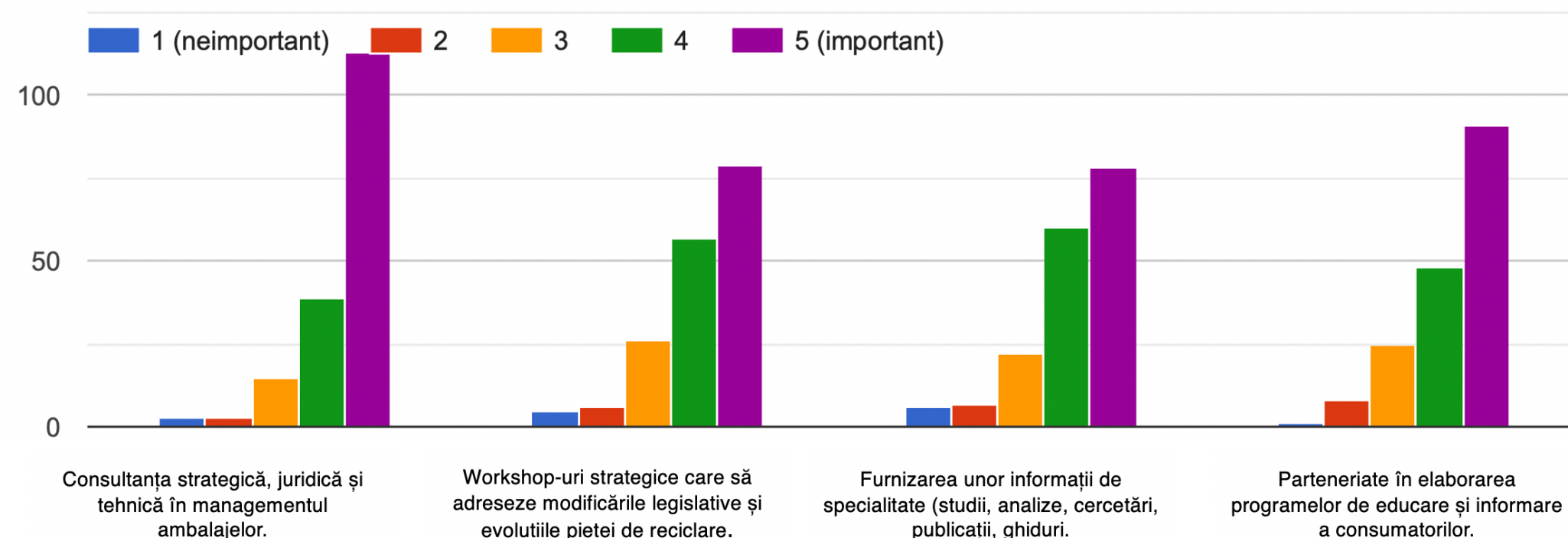
Analizând beneficiile generate de parteneriatul cu RECICLAD'OR S.A. evaluarea respondenților a fost următoarea:

- Serviciile suport în raportarea datelor – **86,81 %** “foarte mulțumiți”
- Ușurința în utilizarea sistemului online – **83,30%** “foarte mulțumiți”
- Raportul tarife-servicii-beneficii – **82,44%** “foarte mulțumiți”
- Utilitate Newsletter RECICLAD'OR – **68,20%** “foarte mulțumiți”
- Campaniile de educare a consumatorilor – **67,63%** “foarte mulțumiți”

În perioada 2021 – 2025 o serie de reglementări juridice europene și naționale (adoptate sau în curs de adoptare) vor impacta semnificativ costurile de reciclare ale producătorilor și soluțiile de ambalare adoptate. Considerați benefică informarea periodică de către Reciclad'OR cu privire la implementarea acestor reglementări și modul în care vor impacta activitatea companiei dumneavoastră?



Ierarhizați pe o scală de la 1 la 5 care sunt ariile pe care considerați că ar trebui să le dezvolte Reciclad'OR în relația cu partenerii săi:



NEVOILE CLIEŢILOR ARII CE VOR FI DEZVOLTATE

Anticipând anvergura și consecințele reglementărilor juridice ce vor fi adoptate în perioada 2021– 2025, peste **97%** dintre respondenți consideră necesară informarea periodică de către RECICLAD'OR cu privire la modul în care aceste reglementări vor impacta activitatea companiilor pe care le reprezintă. Luând în considerare propriile nevoi, respondenții au clasificat, în ordinea importanței, ariile pe care ar trebui

să le dezvolte RECICLAD'OR astfel:

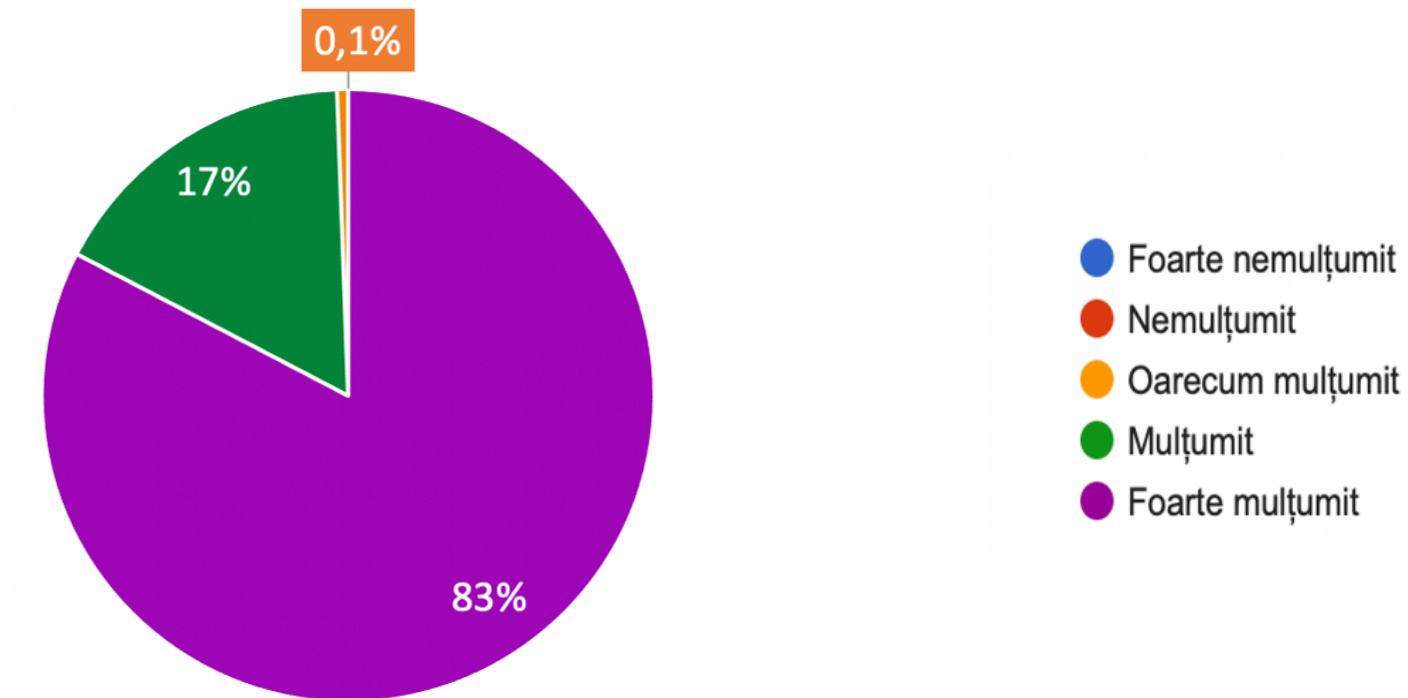
1. Consultanță strategică, tehnică și juridică,
2. Dezvoltarea în parteneriat a unor programe de educare și informare a cosumatorilor,
3. Workshop-uri tematice care să adreseze modificările legislative și evoluții ale pieței de reciclare
4. Furnizarea de informații specifice (studii de caz, cercetări, analize).

APRECIERE GENERALĂ PRIVIND RECICLAD'OR S.A.

Rezultate înregistrate în evaluarea echipei și a beneficiilor se reflectă și în aprecierea generală. Astfel, **83%** dintre respondenți s-au declarat "foarte mulțumiți" de întreaga colaborare cu RECICLAD'OR.

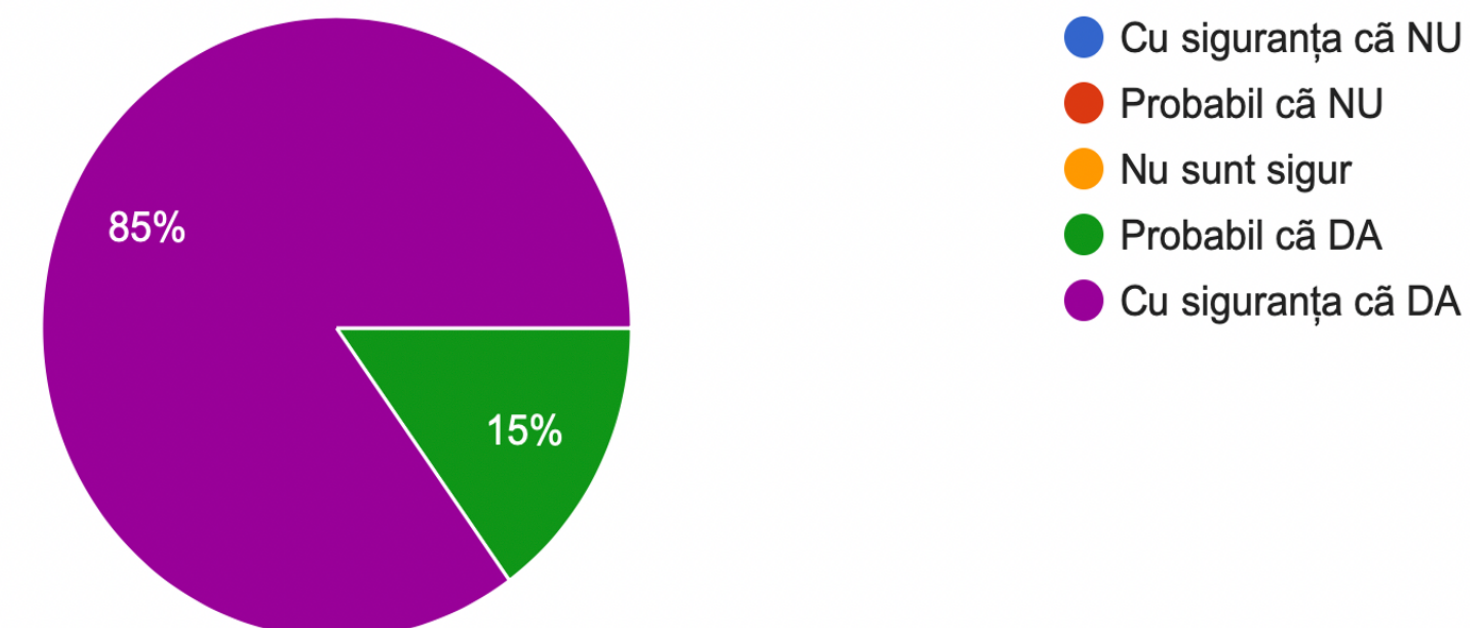
Rugați să își exprime părerea cu privire la recomandarea serviciilor RECICLAD'OR către alți parteneri, peste **85%** dintre respondenți au declarat: "Cu siguranță că DA". Acest rezultat este o certificare în plus a gradului înalt de satisfacție al clienților RECICLAD'OR.

Cum apreciați întreaga colaborare cu Reciclad'OR?



Veți recomanda serviciile Reciclad'OR partenerilor Dumneavoastră?

173 responses



CONCLUZII

Aprecierile acordate de respondenți elementelor care compun colaborarea cu RECICLAD'OR sunt extrem de favorabile, indicând un înalt nivel de satisfacție al clienților. Fără dar și poate anumite aspecte mai pot fi îmbunătățite. În consecință, an de an, ne străduim să adăugăm valoare serviciilor furnizate. Prin rezultatele înregistrate în cadrul sondajului vom întreprinde în perioada imediat următoare **o serie de acțiuni** printre care menționăm:

- Revizuirea sistemului de tracking din cadrul politicii de „*customer service*” pentru creșterea vitezei de reacție la solicitările clienților,
- Implementarea unui sistem de „early warning” și diversificarea canalelor de comunicare cu clienții (webinar, workshop-uri tematice, etc) - intensificarea comunicării proactive,
- Adăugarea instrumentelor de traducere a expertizei internaționale deținute de RECICLAD'OR către clienți concomitent cu diversificarea palierelor de comunicare (marketing financiar, producție, calitate) și a subiectelor specifice.

Grija față de comunitate este o prioritate pentru RECICLAD'OR. Sperăm că în anul 2021 să putem lansa programul național “APE LIBERE” (amânat în anul 2020 din cauza COVID 19). Ne exprimăm încă o dată disponibilitatea de a dezvolta, împreună cu clienții noștri, programe de educare și informarea a consumtorilor sau angajaților cu privire la colectarea separată și reciclarea deșeurilor de ambalaje.

În contextul cerințelor Economiei Circulare, a prognozelor modificări legislative și luând în considerare nevoile clienților, **RECICLAD'OR lansează serviciul unic de Consultanță în Economia Circulară dedicat managementului ambalajelor și deșeurilor de ambalaje.**

Serviciul, operațional de la 1 ianuarie 2021, va fi gratuit și va acoperi o tematică vastă: taxarea ambalajelor de plastic, implementare și impact sistem depozit, tarifarea în funcție de reciclabilitatea ambalajelor, prevenirea generării de deșeuri și eco-design-ul ambalajelor.

Componentele serviciului și metodologia de accesare vor fi transmise clienților în săptămâna 16 – 20 Noiembrie 2020.





RECICLAD'OR

Recycling For Your Future

**Vă mulțumim pentru
încrederea acordată !**