

## ASI NOS VEN NUESTROS CLIENTES (Fuente: encuestas MICROKIT 2006-2010)

### Frases con que nos definen los encuestados que nos han permitido publicar sus nombres:

- ✓ Confiamos plenamente en MICROKIT porque trabajamos juntos desde sus comienzos, por su apoyo técnico fenomenal, por su catálogo muy completo y por la calidad de sus productos. Sois unos profesionales como la copa de un pino, increíbles! CHANTELET.
- ✓ MICROKIT es uno de mis proveedores favoritos por su seriedad y cumplimiento. HIDROCOMBUS.
- ✓ Estoy MUY satisfecho con MICROKIT por su calidad y rapidez. FAES FARMA.
- ✓ Soy un cliente Fidelizado de MICROKIT porque ofrece productos de gran calidad y en una gama muy amplia, así como por la confianza que generan en cuestiones de asesoría. También por la constante incorporación de productos y servicios realmente útiles para sus clientes. UBESOL.
- ✓ MICROKIT es uno de mis proveedores favoritos por la originalidad de sus productos. LAB.Mª CARMEN POLLEDO.
- ✓ Con MICROKIT estoy MUY satisfecho porque me permiten despreocuparme del apartado microbiológico, al tener un buen catálogo y saber solucionar mis problemas. EUSALUD OSTIPPO.
- ✓ Soy cliente habitual de MICROKIT por la calidad del producto. SANICONSULT.
- ✓ Sigo MUY satisfecha con MICROKIT por su servicio, calidad y rapidez. Ya son muchos años mejorando cada día. FANDICOSTA.
- ✓ Estamos MUY satisfechos con MICROKIT por calidad, profesionalidad y buena comunicación con el cliente. COSMETICA BARCELONESA.
- ✓ Estoy MUY satisfecha con MICROKIT por su buen servicio, calidad y precio. JABONES PARDO.
- ✓ Soy cliente habitual de MICROKIT porque abarcan de todo en microbiología, son rápidos y con alta calidad. PROVITAL.
- ✓ Estoy satisfecha con MICROKIT porque tiene un servicio rápido y las explicaciones son muy claras. CENTRO-ASESORÍA FERRER-ROVIRA.
- ✓ Estoy MUY satisfecho con la calidad de MICROKIT. DANONE-ILTESA.
- ✓ Estamos MUY satisfechos con MICROKIT por su atención al cliente y por su calidad. COMPAÑIA CERVECERA DE CANARIAS.
- ✓ Estamos satisfechos con MICROKIT por su calidad, por sus precios y por la atención en su servicio post-venta. BIOTEST.
- ✓ Estamos satisfechos con MICROKIT por su calidad, por su variedad de productos y por su rapidez. YBARRA GOURMET.
- ✓ Estoy satisfecha con MICROKIT por su rapidez de servicio y por el cumplimiento de las expectativas. ASHISA.
- ✓ Soy un cliente habitual de MICROKIT por la calidad de sus productos. ALIMCARAT.
- ✓ Estamos satisfechos con MICROKIT por la rapidez del servicio y por los precios tan competitivos. NAVISA.
- ✓ Estoy satisfecho con MICROKIT por su buen trato y por la rapidez en el servicio. LAB. DR. TROYANO.
- ✓ Con MICROKIT estoy satisfecho por la buena presentación de sus productos. AQUILAB.
- ✓ Estoy satisfecha con MICROKIT porque sus productos son de alta calidad y fáciles de preparar. ESPAÑOLA DE NUEVOS TRATAMIENTOS.
- ✓ Estoy satisfecho con MICROKIT por su amplia oferta y la rapidez de su servicio. BASILIO RIVERA E HIJOS.
- ✓ Estamos encantados con MICROKIT por su total fidelidad y apoyo. TECNOQUIM.
- ✓ Estoy MUY satisfecho con MICROKIT por su originalidad, su valor añadido y su alto nivel de calidad. BONIQUET.
- ✓ Estoy satisfecha con MICROKIT por su originalidad, por lo bien explicados que están sus folletos y por su amabilidad. DENTAID.
- ✓ Estoy satisfecho con MICROKIT porque siempre han solucionado nuestras dudas. GOYA ANALISIS.
- ✓ Estoy MUY satisfecho con MICROKIT por su originalidad, rapidez de servicio y por sus correctas explicaciones escritas. LAB. DEL CAMPANAR.

### **Análisis de Fortalezas y debilidades:**

El % corresponde al número de encuestados que nos valoran diferencialmente por ese punto.

| <b>DEBILIDADES</b>   | <b>FORTALEZAS</b>   |
|--|---|
| 1-Precios en el rango alto: 25% (la calidad tiene un precio)<br>2-Escasez de visitas comerciales: 7%<br>3-Organizar más jornadas de formación: 4% (¡si llevamos 6 en lo que va de 2010!) | 1-Buen servicio y amabilidad: 36%<br>2-Calidad: 27%<br>3-Rapidez en las entregas: 17%<br>4-Variedad de productos y servicios: 14%<br>5-Asesoramiento técnico diferencial: 13%<br>6-Rapidez en solucionar problemas y dudas: 12%<br>7-Servicios intercomparativos y de asesoría: 10%<br>8-Relación calidad-precio: 10%<br>9-Adaptación a cada cliente: 4%<br>10-Gama Kits P/A, CompactDryPlates, Medios cromogénicos, Crioteca, Plaquis herméticas: 4% |

Resalta la escasez de debilidades que perciben nuestros clientes en nuestro trabajo, así como la gran cantidad y calidad diferencial de las fortalezas.

Gracias a todos los encuestados por permitir que nos conozcamos mejor desde su óptica!

El equipo humano de Laboratorios MICROKIT, S.L.