

## Uudisasuntorakentaminen 2020 -tutkimuksessa EPSI-malliin kuuluvat kysymykset

Asteikko 1-10. 1=Erittäin huono/Täysin eri mieltä, 10=Erittäin hyvä/Täysin samaa mieltä	
Osa-alue	Kysymys/Väite
Imago	On helppoa olla asiakkaana?
Imago	Pitää hyvää huolta asiakkaistaan?
Imago	Imago: On yhteiskuntavastuullinen?
Imago	On luotettava toimija?
Odotukset	Odotuksenne: 'rakennusliike':n rakentamista asunnoista?
Odotukset	Odotuksenne: 'rakennusliike':n asiakaspalvelusta?
Tuotelaatu	Asunnon pohjaratkaisu?

Tuotelaatu	Käytettyjen materiaalien laatu? [hintaan kuuluvat]
Tuotelaatu	Asunnon varustetaso? (esim. keittiön ja märkätilojen varusteet) [hintaan kuuluvat]
Tuotelaatu	Asunnon virheettömyys?
Tuotelaatu	'Rakennusliike' pysyi aikataulussa?
Palvelulaatu	Tavoitettavuus? Tarkenne: sekä henkilöavusteiset että digitaaliset kanavat
Palvelulaatu	Pitää teidät ajan tasalla selkeällä ja tarkoituksenmukaisella informaatiolla?
Palvelulaatu	Saatte sen avun 'rakennusliike'ltä minkä koette tarvitsevanne?
Palvelulaatu	On aloitteellinen?
Vastine rahalle	Vastine rahalle: 'Rakennusliikkeeltä' saamanne asiakaspalvelun osalta?
Vastine rahalle	Vastine rahalle: Asunnon osalta kokonaisuudessaan?
Vastine rahalle	Kuinka kilpailukykyinen 'rakennusliike' on?
Asiakastyytyväisyys	Ajattelkaa kaikkia kokemuksianne, joita teillä on 'rakennusliike':sta. Kuinka tyytyväinen olette?

Asiakastyytyväisyys	Missä määrin 'rakennusliike' täyttää kaikki odotuksenne?
Asiakastyytyväisyys	Kuvitelkaa kaikin puolin täydellinen rakennusliike. Kuinka lähellä tai kaukana 'rakennusliike' on tätä täydellistä rakennusliikettä?
Asiakasuskollisuus	Jos teidän pitäisi tänään valita rakennusliike, kuinka todennäköistä on, että valitsisitte 'rakennusliikkeen'?
Asiakasuskollisuus	Minkälaiseen sävyyn keskustellette tavallisesti 'rakennusliike':sta (kommentoitte sitä)?
Asiakasuskollisuus	Kuinka todennäköistä on, että suosittelisitte 'rakennusliike':ta muille?