

A DPD Hungary marketingkommunikációjának hatása az ügyfélművelésre és a márkaművelésre

Kedves Kívívívív!

A Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem, kereskedelem és marketing szakos hallgatójaként projektművelésem keretében a DPD Hungary marketingkommunikációs tevékenységének

hatását vizsgálom az ügyfélművelésre és a márkaművelésre. Kérem, hogy az alábbi kérdőívet töltsse ki, amely körülbelül 5 percet vesz igénybe. A válaszadás teljesen anonim, és az adatokat kizárólag kutatási célra használom fel.

Köszönöm, hogy hozzájárul a kutatásomhoz!

Ha bármilyen kérdése van, írjon a következő címre: majerszkyreka7@gmail.com

* Kötelező kérdés

1. Milyen gyakran vásárol online termékeket?

⌵ Dropdown

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Hetente többször
- Hetente egyszer
- Havonta néhányszor
- Ritkábban, mint havonta
- Soha

2. Mely termékkategóriákat vásárolja leggyakrabban online?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Ruházat, kiegészítők
- Elektronikai eszközök
- Szépségápolási termékek
- Könyvek, papír-írószer
- Élelmiszerek
- Háztartási cikkek
- Egyéb: _____

3. Mely futárszolgálatokkal találkozott már? *



Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- DPD Hungary
- GLS
- Packeta
- MPL (Magyar Posta)
- DHL
- ExpressOne
- Sameday
- FoxPost
- Egyéb: _____

4. Melyik kézbesítési módot preferálja leginkább?

Dropdown

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Háhozszállítás
- Csomagautomata (pl. FoxPost, DPD Pickup)
- Személyes átvétel boltban vagy csomagponton

5. Használta már a DPD Hungary szolgáltatásait?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Igen, rendszeresen
- Igen, alkalmanként
- Nem, még nem volt rá lehetőségem

6. Mennyire elégedett a DPD Hungary szolgáltatásaival?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

1 2 3 4 5

legk leginkább

7. Ön szerint mely tényezők befolyásolják leginkább egy futárszolgálat megítélését?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Kézbesítés gyorsasága
- Pontosság, megbízhatóság
- Futár kommunikációja és ügyfélkapcsolata
- Csomag állapota kézbesítéskor
- Környezetbarát működés
- Marketingkommunikáció és márkaimázs
- Ár-érték arány
- Egyéb: _____

8. Mennyire tartja a DPD Hungary szolgáltatásait megbízhatónak?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

1 2 3 4 5

legk leginkább

9. Ön szerint milyen egyedi jellemzőkkel rendelkezik a DPD Hungary más futárszolgálatokhoz képest?

10. Hallott már arról, hogy a DPD karbonsemleges kézbesítést alkalmaz?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Igen, és fontos szempont számomra
 Igen, de nem tartom lényegesnek
 Nem, még nem hallottam róla

11. Mennyire fontos Önnek, hogy egy futárszolgálat környezetbarát működést folytasson?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

1 2 3 4 5

legk leginkább

12. Mennyire elégedett a DPD csomagkézbesítés gyorsaságával?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

1 2 3 4 5

legk leginkább

13. Mennyire elégedett a DPD futárok kommunikációjával és ügyfélkezelésével?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

1 2 3 4 5

legk leginkább

14. Mely csatornákon keresztül értesül a DPD Hungary szolgáltatásairól?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Weboldal
- Közösségi média (pl. Facebook, Instagram, TikTok)
- Online vélemények, értékelések
- Hirdetések (Google, Facebook stb.)
- Ismerősök ajánlása
- myDPD applikáció
- PickAPP applikáció
- Egyéb: _____

15. Ha Ön dönthetne a rendelés során, melyik futárszolgálatot választja, melyik lenne az?

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- DPD Hungary
- GLS
- MPL (Magyar Posta)
- Sameday
- DHL
- Packeta
- FoxPost
- ExpressOne
- Egyéb: ____

16. Ön szerint milyen területeken fejlődhetne még a DPD Hungary szolgáltatása?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Gyorsabb kézbesítési idő
- Pontosabb érkezési időintervallum megadása
- Rugalmasabb csomagátvételi lehetőségek (pl. esti vagy hétvégi kiszállítás)
- Futárok ügyfélbarátabb hozzáállása
- Jobb kommunikáció a csomag státuszáról
- Kedvezőbb szállítási díjak
- Környezetbarát megoldások fejlesztése
- Több csomagátvételi pont vagy csomagautomata
- Kézbesítés előtti telefonos egyeztetés lehetősége
- Egyéb: _____

17. Az Ön neme? *

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Nő
- Férfi
- Egyéb / Nem kívánok válaszolni

18. Az Ön életkora? *

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- 18-25 év
- 26-35 év
- 36-50 év
- 51 év felett

19. Milyen településen él jelenleg? *

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

Főváros (Budapest)

Megyeszékhely

Kisebb város

Község, falu

20. Elégedett-e az Ön számára elérhető futárszolgálatokkal?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

1 2 3 4 5

legk leginkább

Ezt a tartalmat nem a Google hozta létre, és nem is hagyta azt jóvá.

Google Űrlapok

