



Průzkum spokojenosti zákazníků Veolie Energie ČR 2015



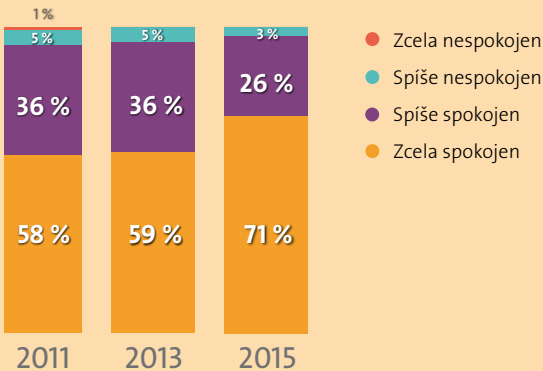
Celková spokojenost

71 % Zákazníků udělilo nejvyšší známku 1

Výsledná známka

Zlepšení o 8 % z 1,43 na 1,32

Celková spokojenost

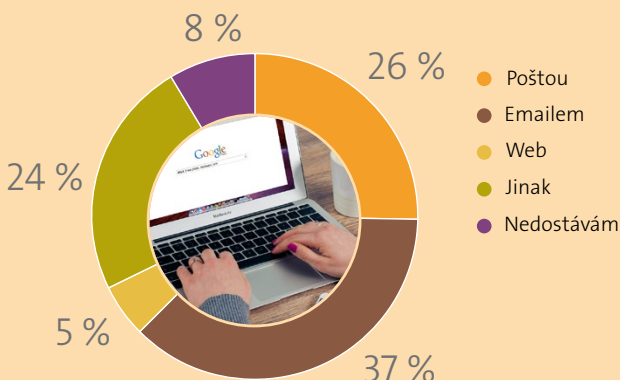


Aktuální témata

Změna názvu společnosti

- Naprostá většina dotázaných byla o změně informována.
- Klienti ocenili včasné informace o chystané změně.

Jak dostáváte informace o odstávkách nebo poruchách?

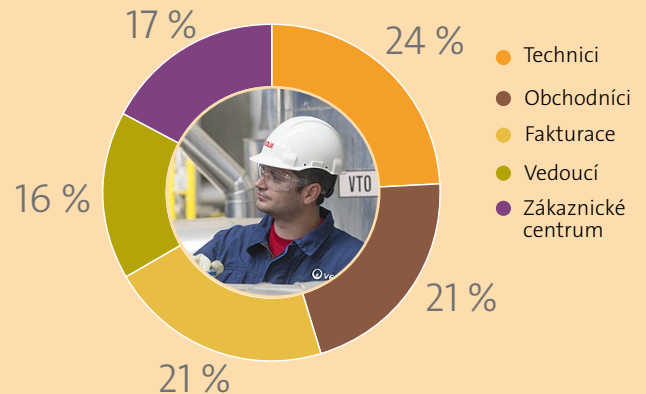


Zaměstnanci

Průměrná známka 1,16

Zlepšení o 7 % oproti roku 2013
Nejlepší hodnocení mají **vedoucí zaměstnanci a zákaznické centrum.**

Koho klienti kontaktují



- Nejčastěji se lidé obracují na techniky, přestože toto číslo oproti roku 2013 kleslo z 43 % na 24 %.
- Oproti roku 2013 vzrostl počet zákazníků kontaktujících fakturační oddělení (o 12 %), zákaznické centrum (o 5 %) a vedoucí pracovníky (o 4 %).

Elektronická fakturace

33 % Dotázaných využívá elektronické zasílání faktur. Stále více klientů preferuje elektronickou komunikaci a my jim vycházíme vstříc.

Informace o odstávkách a poruchách

- 24 %** klientů dostává informace jiným způsobem (telefonicky, přes správce, SMS, ústně přes zaměstnance Veolie Energie, vývěskou) – prostor pro využití jiných komunikačních kanálů.
- 59 %** klientů má zájem dostávat informace o poruchách a odstávkách e-mailem či prostřednictvím SMS.