

Průzkum spokojenosti zákazníků Veolia Energie ČR 2017

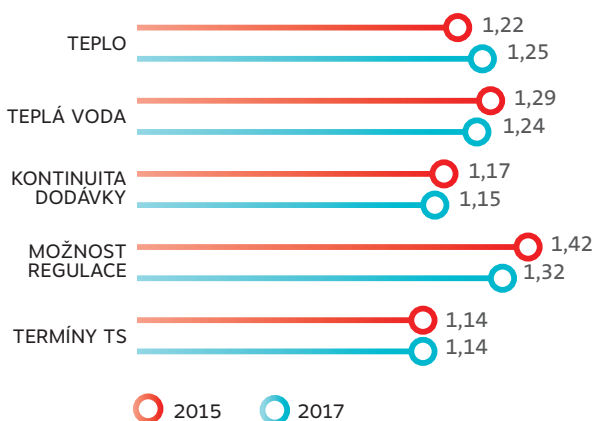


Výsledná
známka: **1,35**

96 % klientů ohodnotilo svou spokojenost napříč všemi segmenty známkou 1 nebo 2, což představuje vysokou spokojenost s poskytovanými službami.

- Nejvyššího stupně spokojenosti dosáhla dceřiná společnost Veolia Energie Mariánské Lázně.
- Celkově nejspokojenější jsou zákazníci z terciárního sektoru, rozdíl je u Veolia Energie Praha, kde jsou zastoupeny zejména byty.

Spokojenost s dodávkami



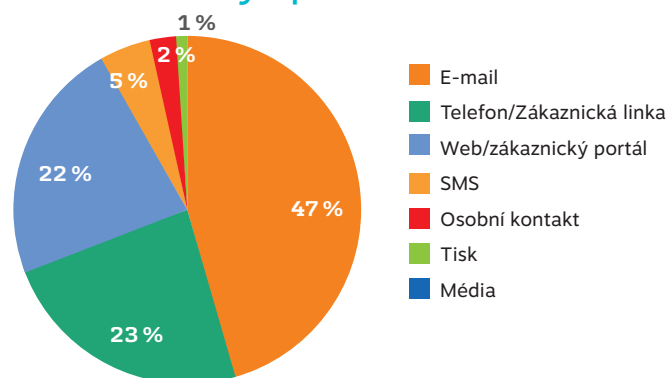
- Spokojenost s dodávkou se zlepšila, přestože někteří klienti upozornili na vyšší počet odstávek v roce 2017.
- Zlepšilo se hodnocení dodávek teplé vody.
- Zákazníci ocenili **stabilitu ceny** dodávek.

Spokojenost se zaměstnanci

95 % zákazníků udělilo známku 1 nebo 2

Výsledná
známka: **1,21**

Preferovaný způsob komunikace



- Téměř polovina dotázaných dává přednost elektronické komunikaci, což je ještě více než v minulosti.
- Obliba webu se zvyšuje na úkor osobního kontaktu, i když někteří klienti jej stále preferují.

Zákaznický portál

- Přístup na zákaznický portál mělo **21 %** z oslovených respondentů.
- V zákaznickém portálu uživatelé nejčastěji **stahují faktury (60 %) a nahlíží na spotřeby (38 %)**.