

Průzkum spokojenosti

zákazníků Dalkie v ČR 2013

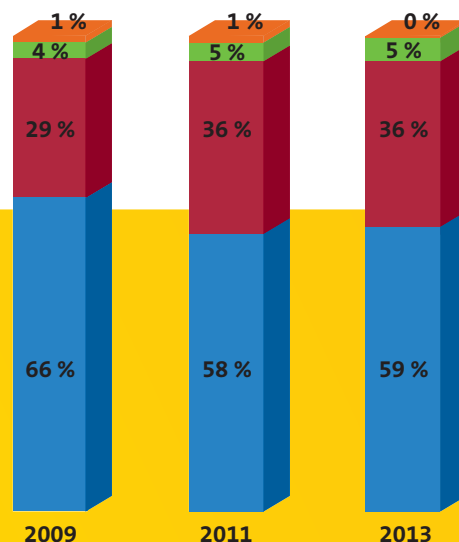
Zajímá nás názor našich zákazníků, a proto pravidelně realizujeme průzkumy spokojenosti ve snaze zlepšovat se a naslouchat potřebám klientů. Od roku 2009 tyto průzkumy realizujeme každé dva roky formou rozhovoru klientů s operátory Zákaznického centra Dalkie.

1,43

průměrná známka 1,43
(na stupnici od 1 do 4)

Celková spokojenost

- 1: zcela spokojen
- 2: spíše spokojen
- 3: spíše nespokojen
- 4: zcela nespokojen



Počet realizovaných průzkumů se oproti roku 2011 o třetinu zvýšil.

Naši zaměstnanci = silná stránka společnosti

Zcela spokojen	71 %
Spíše spokojen	21 %
Spíše nespokojen	1 %
Zcela nespokojen	0 %
Neodpovědělo	7 %

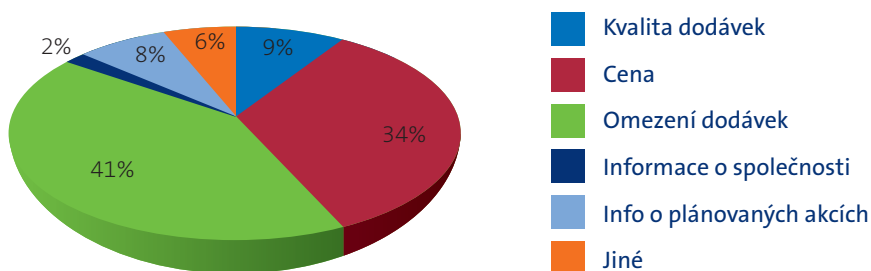
Naši zákazníci si myslí, že nejsilnější stránkou naší společnosti jsou její zaměstnanci, průměrná známka spokojenosti se zaměstnanci je 1,25.

71%

klientů zcela spokojených se zaměstnanci Dalkie

NÁMĚTY NA ZLEPŠENÍ: cílit na konkrétní potřeby daného zákazníka, diverzifikovat nabídky, zlepšit informovanost v případě omezení dodávek, snížit tepelné ztráty.

JAKÉ INFORMACE ZAJÍMAJÍ NAŠE ZÁKAZNÍKY?



Děkujeme všem zákazníkům, kteří se zúčastnili průzkumu a věnovali nám svůj čas. Vaše podněty či dotazy, prosím, směřujte na info@dalkia.cz. Další informace naleznete na webu www.dalkia.cz.