

Elégedettségi felmérés

2012

Több mint 100 véletlenszerűen kiválasztott ügyfelünket kérdeztük meg arról névtelenül, hogyan vélekednek rólunk, szakembereinkről, ügyfélszolgálatunkról, körültekintőek voltunk-e, kedvesek? Ezeket a felméréseket általában csak belső használatra készítjük, de – nem titkoljuk – olyan jó eredményeket kaptunk, hogy szeretnénk ezt nyilvánosságra hozni.

A felmérés teljesen névtelen volt, és a kiválasztás is véletlenszerűen történt.

A kérdések során általában egy 1-10-ig terjedő számskálán való értékelést kértünk, ahol az 1 jelentette a legrosszabb, az 5 az átlagos, a 10 pedig a lehető legjobb értéket.



A teljes körű tájékoztatásra mindig nagy figyelmet szenteltünk. Ezért is dolgozunk folyamatosan azon, hogy weboldalunk a lehető legrészletesebb információval szolgáljon.

Telefonon lényegesen kevesebb időnk van, ezért ott tömören, és lényegre törően kell fogalmaznunk. Ügyfeleink telefonos ügyfélszolgálatunkat 9.1 ponttal értékelték. Köszönjük!

Amin javítanunk kell:

Sok esetben, általában nyári időszakban nehéz elérni az Ügyfélszolgálatot. Ilyen időszakban 2 kollégánk fogadja a hívásokat, de sokszor még ez is kevés.

Egy idegen embert beengedni az otthonunkba mindig nagy felelősség. Ez egy rovarirtóval sincs másképp, főleg sokszor van úgy, hogy egy helyiségben egyedül ő tartózkodhat.

A külső megjelenésnek nagy szerepe van abban, hogy egy ember megbízhatóságáról előzetesen képet kapjunk. Erre nagyon figyelünk, és az ügyfelek 9.5 pontos értékelésével úgy látjuk mindez nem volt hasztalan.

Amin javítanunk kell:

Kaptunk javaslatot arra, hogy viseljünk cipővédőd. A jó hír, hogy azóta ez már nálunk kötelező munkaruha lett.



A kedvesség, és a jó megjelenés még nem garancia arra, hogy a rovarirtó kollégánk szakilag jó munkát végez-e, vagy sem. Természetesen a felmérésből nem maradhatott ki az erre vonatkozó kérdések sem.

Lássuk, hogyan értékelték ügyfeleink szakembereinket a náluk végzett munkájuk alapján:



Ügyfeleink 9.2 pontra értékelték szakembereink helyszínen végzett munkáját. Ez a kérdés talán a legerősebb bizonyíték arra, hogy jó irányba haladunk, hiszen ez a kérdés foglalja magába azt, hogy a rovarirtás eredményes volt-e vagy sem.

Ez persze nem azt jelenti, hogy mi mindennel megbirkózunk. Vannak esetek, mikor a lakásban végzett irtás egy fertőzött szomszéd miatt nem lesz eredményes. Kaptunk is erre kritikát, ám ez esetben mi is tehetetlenek vagyunk.

Amin javítanunk kell:

Lehetőséget kell adnunk szakembereinknek, hogy a helyszínen bővebb információval tudják ellátni az ügyfeleket.

Elégedettségi index 2012

Nem tagadjuk, a felmérés során kaptunk pár éles kritikát is. Ez elkerülhetetlen minden szolgáltató cég életében. Mivel évente átlagosan 3000-3500 családot szolgálunk ki, becsúszhatnak dolgok. A 96%-os elégedettségi index azonban azt mutatja, hogy jó irányba haladunk. Az apró javítandó hibáktól eltekintve Ügyfeleink elégedettek velünk.

A célunk ezt a színvonalat nemcsak megtartani, de ahol csak lehetséges emelni rajta, hogy a jelenleginél magasabb ár/érték arányú szolgáltatást tudjunk nyújtani mindenkinek.

Köszönjük Ügyfeleinknek, hogy részt vettek a felmérésben!

