

VAK Beroun provedl pravidelný průzkum spokojenosti zákazníků

Od roku 2001 je každoročně prováděn v regionech provozovaných společností Vodovody a kanalizace Beroun, a.s. průzkum spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami. Po celé šestileté období jsou výsledky zpracovávány marketingovou agenturou RESPOND & CO, která se zaměřuje právě na poskytování služeb v oblasti zásobování pitnou vodou a odvádění odpadních vod. Díky tomu má dnes společnost Vodovody a kanalizace Beroun k dispozici souvislou šestiletou časovou řadu, která dává celkový obraz o poskytovaných službách, stavu spokojenosti zákazníků a doporučení, k dalšímu zlepšení činnosti.

Sběr dat byl prováděn v měsíci září 2006 a byl rozdělen na dvě části - segment domácnosti a segment podniky a instituce. Výběrový vzorek zahrnoval 320 domácností a 37 podnikatelských subjektů. Respondenti byli vybráni z měst a obcí Berounska a Hořovicka tak, aby vznikla skupina, reprezentující všechny zákazníky VaK Beroun a.s.

V současné době má již společnost VaK Beroun k dispozici výsledky a závěry z tohoto průzkumu. Spo-

lečnosti se podařilo standardizovat úroveň nabízených produktů a služeb tak, aby se spokojenost zákazníků pohybovala v průměru nad hodnotou 90%. U vybraných ukazatelů, jako je např. spokojenost s dodávkami pitné vody, byla spokojenost respondentů na úrovni 95,9% pro domácnosti a dokonce 97,3% v segmentu podniků.

Velmi dobrému hodnocení se těší též zákaznická centra společnosti VaK Beroun. Při hodnocení pracovníků na škále 1 - 5 (1 - nejlepší známka, 5 - nejhorší známka) byla průměrná hodnota u všech hodnocených faktorů - profesionalita, ochota pomoci a způsob představení - na úrovni 1,22.

Mírné nedostatky byly zaznamenány v oblasti informovanosti zákazníků o možnostech kam a na koho se obrátit v případě poruch či potíží s dodávkami a odváděním vod. V průměru nevědělo 20% respondentů. Současně však více než 82% respondentů prohlásilo, že se poruchy dodávek pitné vody nevyskytují téměř vůbec. U poruch při odvádění odpadních vod to bylo dokonce 95% respondentů.

Výsledky výzkumu kvality služeb společnosti budou

detailně projednány na pracovních poradách vedoucích pracovníků a zaměstnanců, kteří zabezpečují styk se zákazníky a budou klíčovým podkladem pro další činnost VaK Beroun.

Společnost se bude i nadále věnovat odborné přípravě odečítačů vodoměrů, kteří jsou z 85% jedinou osobou, se kterou se zákazník VaK Beroun osobně setká. Reakcí na výsledky průzkumu a tendence trhu je zavedení Call centra. Prostřednictvím telefonu či internetu tak bude možné vyřídit významnou část požadavků, se kterými v současné době přicházejí zákazníci osobně do zákaznických center společnosti.

Společnost VaK Beroun hodlá také v nejbližší době informovat své zákazníky prostřednictvím tisku a v zaslaném vyúčtování služeb o otázkách, které respondenty nejvíce zajímaly. Jedná se o pravidelné informování o kvalitě dodávané vody nebo informace o poskytování dalších služeb, jako je dovážka pitné vody cisternou, odvoz kalů a laboratorní služby.

Pro další informace
volejte a pište:

Mgr. Jiří Paul, 311 747 114,
jiri.paul@vakberoun.cz