

DASHBOARD – SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ

CELKOVÁ SPOKOJENOST:

Benchmark trhu 89%*

93%



je celkově spokojeno s úrovní poskytovaných služeb, což je nad dostupným benchmarkem trhů v ČR.



91% spokojeno s kvalitou pitné vody



98% spokojeno s plynulostí dodávek vody



97% spokojeno s profesionalitou zaměstnanců.



7% navštívilo v posledních 12 měsících zákaznické centrum, 89% z nich bylo spokojeno.



8% telefonovalo v posledních 12 měsících na zákaznickou linku, 90% z nich bylo spokojeno.

*Benchmark trhu zahrnuje údaje z českého trhu pro telco, utility, finance a služby.

DASHBOARD – INFORMOVANOST

85% 

je spokojeno s kvalitou a dostatkem informací



V posledních 2 obdobích rostoucí spokojenost s informovaností.

Preference jednotlivých způsobů poskytování informací se liší podle dílčích segmentů:



internet – firmy, bytová družstva, mladší, s vyšším vzděláním



zákaznická linka – bytová družstva, starší zákazníci



brožury a letáky – starší zákazníci, s nižším vzděláním

83% 

používá vodu z kohoutku na pití – proti 2014 mírný pokles



SLUŽBY:



39% zná SMS info



42% ví o zasílání faktur e-mailem



Rostoucí znalost nabízených služeb napříč všemi segmenty.

82% zná název svého dodavatele

Dodavatele znají častěji pod názvem „Veolia“ (57%), název regionálního dodavatel uvedlo 25%.