

SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ



CELKOVÁ SPOKOJENOST:

Benchmark trhu 89%*

92%



celková spokojenost s úrovní poskytovaných služeb je stále nad dostupným benchmarkem trhů v ČR.



91% spokojeno s kvalitou pitné vody



96% spokojeno s plynulostí dodávek vody



Vyšší celková spokojenost v regionech SČVK a MoVo (v těchto regionech je také vyšší spokojenost s kvalitou vody).



95% spokojeno s profesionalitou zaměstnanců (pokles o 2%).



7% navštívilo v posledních 12 měsících zákaznické centrum, 90% z nich bylo spokojeno.



10% telefonovalo v posledních 12 měsících na zákaznickou linku (nárůst o 2%), 89% z nich bylo spokojeno.

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



86% je spokojeno s dostatkem informací



84% je spokojeno s kvalitou informací

Preference způsobů poskytování informací:

 **45%** zákaznická linka – především indiv. zák.,

 **37%** internet – firmy, bytová družstva, mladší, s vyšším vzděláním

 **26%** brožury a letáky – starší zákazníci, s nižším vzděláním



83% používá vodu z kohoutku na pití (stejně jako v minulém roce)



SLUŽBY:



42% zná SMS info



43% ví o zasílání faktur e-mailem



Znalost nabízených služeb stále roste.



82% zná název svého dodavatele

Stále platí, že nižší znalost je u domácností (80%), naopak nejvyšší je u družstev (91%) a firem (88%).