

Отчет о проведенном ООО "Гелиос" опросе по оценке удовлетворенности клиентов качеством услуг в 2022 году

Цель проведения опроса - выявление положительных и отрицательных моментов организации предоставления услуг и степени удовлетворенности клиентов.

По итогам проведенного в 2022 году анкетирования выявлено:

Удовлетворенность клиентов профессионализмом сотрудников Центра обслуживания клиентов (вопрос 3) составила - степень удовлетворенности профессионализмом - выше среднего - составила	96,6% клиентов 60,3% клиентов
Удовлетворенность доступностью информации при обращении в Центр обслуживания клиентов (вопрос 4) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,88 баллов 94,8% клиентов 44,8% клиентов
Удовлетворенность клиентов при обращении по телефону Центра обслуживания клиентов (вопрос 5) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,57 баллов 94,8% клиентов 51,7% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем информированности при отключении электроэнергии (вопрос 6) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,69 баллов 96,6% клиентов 79,3% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем качества и доступности ответов специалистов (вопрос 7) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	4,05 баллов 96,6% клиентов 58,6% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем качества и информативностью сайта (вопрос 8) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,79 баллов 100% клиентов 69% клиентов
степень удовлетворенности качеством работы организации в целом - выше среднего - составила	3,82 баллов
Удовлетворены работой сетевой организации в 2022 году	96,6% клиентов