

Отчет о проведенном ООО "Гелиос" опросе по оценке удовлетворенности клиентов качеством услуг в 2023 году

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

По итогам проведенного в 2023 году анкетирования выявлено:

Удовлетворенность клиентов профессионализмом сотрудников Центра обслуживания клиентов (вопрос 3) составила - степень удовлетворенности профессионализмом - выше среднего - составила	3,85 баллов	96,7% клиентов 59% клиентов
Удовлетворенность доступностью информации при обращении в Центр обслуживания клиентов (вопрос 4) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,56 баллов	95,1% клиентов 45,9% клиентов
Удовлетворенность клиентов при обращении по телефону Центра обслуживания клиентов (вопрос 5) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,62 баллов	93,4% клиентов 47,5% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем информированности при отключении электроэнергии (вопрос 6) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	4,07 баллов	98,4% клиентов 77% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем качества и доступности ответов специалистов (вопрос 7) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,74 баллов	95,1% клиентов 55,7% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем качества и информативностью сайта (вопрос 8) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,97 баллов	98,4% клиентов 68,9% клиентов
степень удовлетворенности качеством работы организации в целом - выше среднего - составила	3,8 баллов	
Удовлетворены работой сетевой организации в 2023 году		96,2% клиентов