



Průzkum spokojenosti

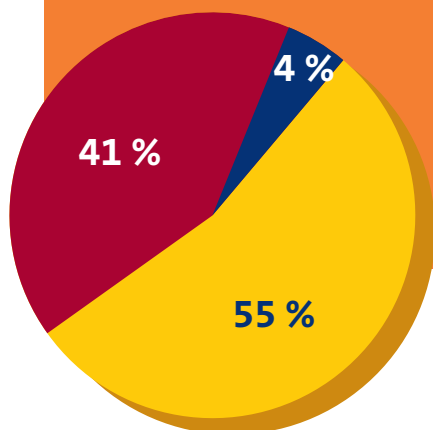
zákazníků skupiny Dalkia v České republice 2011

Dalkia je významným hráčem na trhu s energiemi, zejména v oblasti výroby a dodávek tepla a elektřiny pro různé typy zákazníků, jako jsou např. bytová družstva, společenství vlastníků, úřady a instituce, zdravotnická zařízení, obchodní centra nebo průmyslové podniky.

Cílem Dalkie je neustále zvyšovat kvalitu produktů a služeb a tím i spokojenost našich zákazníků. Proto klienty pravidelně oslovujeme se žádostí o spolupráci na průzkumu spokojenosti, který se uskutečnil i letos v průběhu března a dubna.

Velmi děkujeme těm, kdo se průzkumu zúčastnili, a rádi bychom zveřejnili jeho základní výsledky.

Celková spokojenost



- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše/zcela nespokojen

1,5

Průměrná známka 1,5
(na stupnici od 1 do 4)

Silné stránky

Práce techniků a spolehlivost dodávek patří mezi dvě oblasti, se kterými jsou naši klienti nejvíce spokojeni (dali jim nejlepší známku). Spolehlivost je zároveň nejčastější odpovědí na otázku „Jaké jsou podle vás silné stránky Dalkie“?

84 %

zákazníků by se znovu rozhodlo pro společnost Dalkia

1,32

Spolehlivost dodávek

1,25

Technici

Co je třeba zlepšit

Komunikaci a informovanost

Přestože 8 % zákazníků uvedlo komunikaci jako naši silnou stránku, mnoho z vás očekává častější komunikaci s našimi pracovníky. Dle vašeho názoru bychom měli zlepšit informovanost o odstávkách, zásazích na zařízení i naší činnosti obecně.

Uděláme maximum, abychom naše zákazníky pravidelně a dostatečně informovali a zvážíme zprovoznění služby automatického zasílání informací o odstávkách prostřednictvím SMS zpráv.



Co je pro vás důležité

Kromě ceny je pro naše klienty největší prioritou tvorba smluv, reakce na poruchy a spolehlivost dodávek, jako důležitou však vnímají také bezpečnost a ochranu životního prostředí. Všímate si nejen naší hlavní činnosti v oblasti energetiky, ale také našich nadačních aktivit.

Myslíte si, že se společnost Dalkia dostatečně angažuje v oblasti životního prostředí?

Oproti roku 2009 jsme zaznamenali nárůst těch, kdo pozitivně hodnotí angažovanost Dalkie v oblasti životního prostředí, o 3 %. Dalkia se zapojuje do boje proti znečišťování životního prostředí tím, že investuje do modernizace zařízení a nových technologií a využívá obnovitelné zdroje, zejména biomasu.

ANO	NEVÍ	NE
56 %	41 %	3 %

70 %



zákazníků zná webové stránky Dalkie a využívá informace, které jsou na nich zveřejněny, např. odstávky atd.



zákazníků ví, že Dalkia dodává také elektrickou energii, a mají zájem o zaslání cenové nabídky (1/3 oslovených)

D-line

Základníci chtějí mít přístup k aktuálním informacím o spotřebách i zásazích na zařízení a k fakturám. 93 % oslovených klientů, kteří ještě neměli přístup do aplikace D-line, o něj požádalo.

Dalkia

vám děkuje za důvěru a za čas, který jste věnovali tomuto průzkumu.

V případě jakéhokoli dotazu prosím pište na e-mailovou adresu info@dalkia.cz.

Těšíme se na vás u dalšího průzkumu, který proběhne v první polovině roku 2013.