

# Průzkum spokojenosti zákazníků Veolia Energie ČR 2017

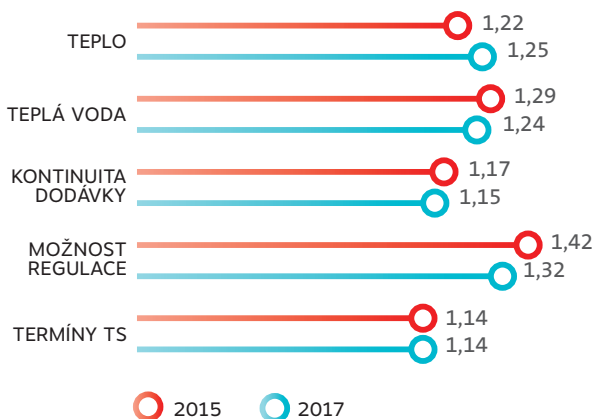


Výsledná známka: **1,35**

**96 %** klientů ohodnotilo svou spokojenost napříč všemi segmenty známkou 1 nebo 2, což představuje vysokou spokojenost s poskytovanými službami.

- Nejvyššího stupně spokojenosti dosáhla dceřiná společnost Veolia Energie Mariánské Lázně.
- Celkově nejspokojenější jsou zákazníci z terciárního sektoru, rozdíl je u Veolia Energie Praha, kde jsou zastoupeny zejména byty.

## Spokojenost s dodávkami



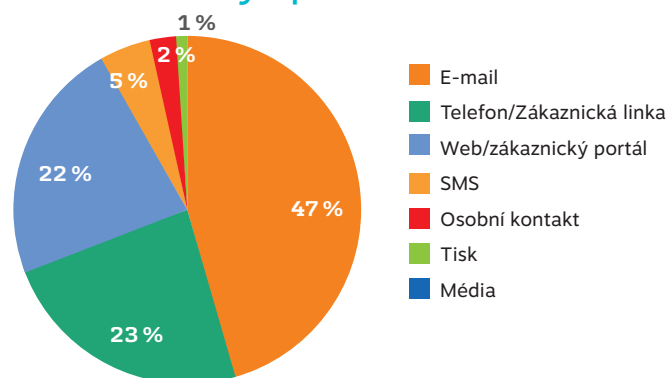
- Spokojenost s dodávkou se zlepšila, přestože někteří klienti upozornili na vyšší počet odstávek v roce 2017.
- Zlepšilo se hodnocení dodávek teplé vody.
- Zákazníci ocenili **stabilitu ceny** dodávek.

## Spokojenost se zaměstnanci

**95 %** zákazníků udělilo známku 1 nebo 2

Výsledná známka: **1,21**

## Preferovaný způsob komunikace



- Téměř polovina dotázaných dává přednost elektronické komunikaci, což je ještě více než v minulosti.
- Obliba webu se zvyšuje na úkor osobního kontaktu, i když někteří klienti jej stále preferují.

## Zákaznický portál

- Přístup na zákaznický portál mělo **21 %** z oslovených respondentů.
- V zákaznickém portálu uživatelé nejčastěji **stahují faktury (60 %) a nahlíží na spotřeby (38 %)**.