

2020 m. „Klientų pasitenkinimas UAB „Mažeikių vandenys“ teikiamomis paslaugomis ir darbuotojų darbu“

UAB „Mažeikių vandenys“ 2020 m. I - IV ketvirčius atliko savo klientų (paslaugų gavėjų) apklausą, kurios metu jie vertino teikiamų paslaugų kokybę bei kiekvieno skyriaus darbuotojų profesionalumą, pagarbą, geranoriškumą, paslaugumą, gebėjimą suprasti kliento poreikius bei greitai išspręsti problemas.

Apklausos tikslai:

1. Sužinoti paslaugų gavėjų nuomonę apie UAB „Mažeikių vandenys“ teikiamas paslaugas, darbuotojų darbo kokybę;
2. Išsiaiškinti klientų poreikius/siūlymus, kaip pagerinti įmonės darbą.

Atsitiktinės atrankos būdu buvo apklausti 266 Mažeikių miesto ir rajono paslaugų gavėjai (38 juridiniai asmenys ir 228 fiziniai asmenys), kurie kreipėsi į UAB „Mažeikių vandenys“ iškilus klausimams ar problemoms. Apklausa buvo vykdoma tiesiogiai apklausiant klientus. Darbuotojų darbas buvo vertinamas balais nuo 1 iki 10, koduojami ir sugrupuojami į tris grupes: prastas patyrimas; patenkinti vartotojai, bet nalinkę rekomenduoti; patenkinti ir linkę kitiems rekomenduoti vartotojai. Taip pat klientai buvo prašomi įvardinti UAB „Mažeikių vandenys“ įmonės trūkumus bei pasiūlymus, kaip pagerinti įmonės paslaugų kokybę.

Apklausos rezultatai

1. Apklausos rezultatai parodė, kad klientai UAB „Mažeikių vandenys“ darbuotojų aptarnavimo atsakingumą, profesionalumą, geranoriškumą, paslaugumą, greitumą reaguojant į iškilusias problemas vertino puikiai t. y. klientai yra patenkinti ir linkę įmonę rekomenduoti kitiems.
2. Apklausa leido išsiaiškinti klientų poreikius bei išgirsti jų siūlymus, kaip gerinti įmonės UAB „Mažeikių vandenys“ paslaugų kokybę.

Greitai išsprendžia iškilusias problemas



