

2021 m. „Klientų pasitenkinimas UAB „Mažeikių vandenys“ teikiamomis paslaugomis ir darbuotojų darbu

UAB „Mažeikių vandenys“ 2021 m. I - II pusmečius 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.

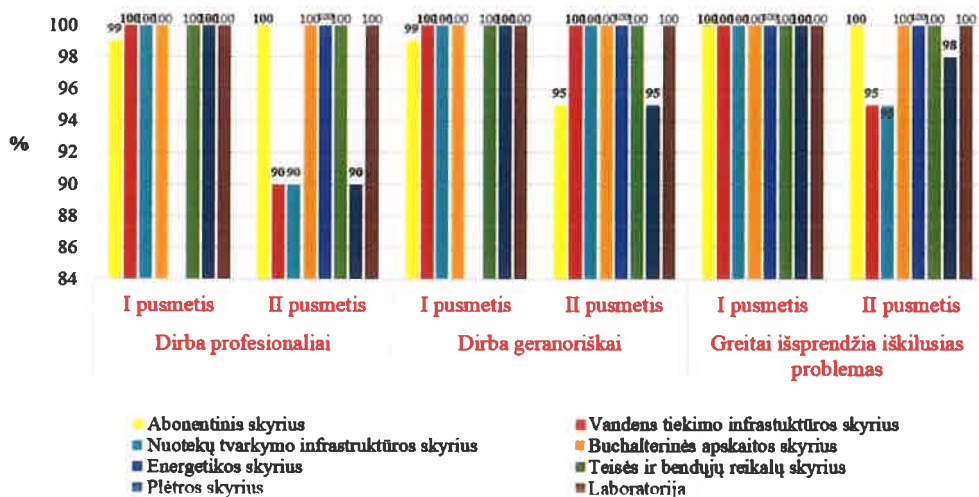
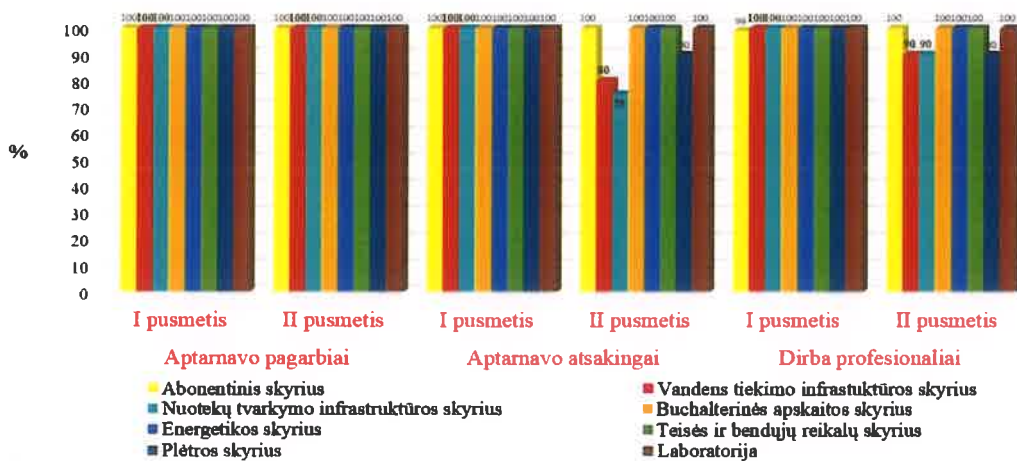
Apklausos tikslai:

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

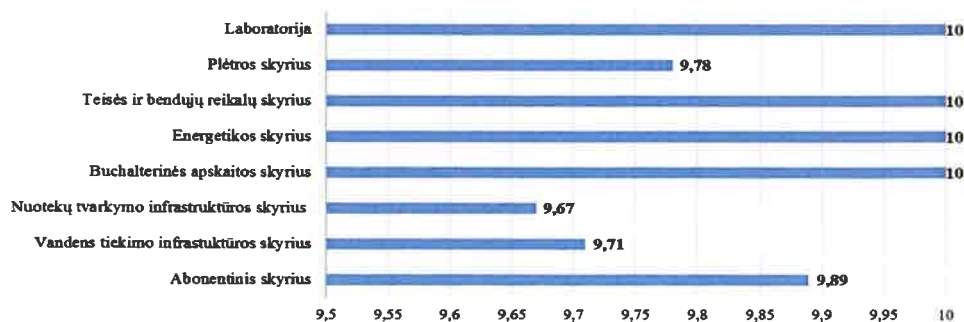
Atsitiktinės atrankos būdu buvo apklausti 474 Mažeikių miesto ir rajono paslaugų gavėjai (20 juridinių asmenų ir 454 fiziniai asmenys), kurie kreipėsi į UAB „Mažeikių vandenys“ iškilus klausimams ar problemoms. Apklausą buvo vykdoma tiesiogiai apklausiant klientus: darbuotojų darbas buvo vertinamas balais nuo 1 iki 10, koduojami ir sugrupuojami į tris grupes: prastas patyrimas; patenkinti vartotojai, bet nelinkę 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. Apklausą leido išsiaiškinti klientų poreikius bei išgirsti jų siūlymus, kaip gerinti įmonės UAB „Mažeikių vandenys“ paslaugų kokybę.



2021 m. Klientų pasitenkinimas balais (vidurkis, max -10)



Direktorius

Kęstutis Kazlauskas