

Klienci potwierdzają:

SEC po raz drugi firmą przyjazną Klientowi

Tak wynika z badań przeprowadzonych przez niezależną fundację Digital Knowledge Observatory wśród Klientów Szczecińskiej Energetyki Ciepłej (SEC). Firma Przyjazna Klientowi (FPK) to projekt, który wyróżnia przedsiębiorstwa za wysoką jakość świadczonej obsługi i dobre relacje z klientami.



Ocena zadowolenia i satysfakcji ze współpracy z SEC-em osiągnęła poziom 93%. Udało się poprawić wynik z roku poprzedniego i ponownie uzyskać certyfikat FPK.

Oceniane były cztery obszary:

- zadowolenie klienta,
- satysfakcja ze współpracy,
- jakość obsługi oraz
- gotowość do rekomendacji.

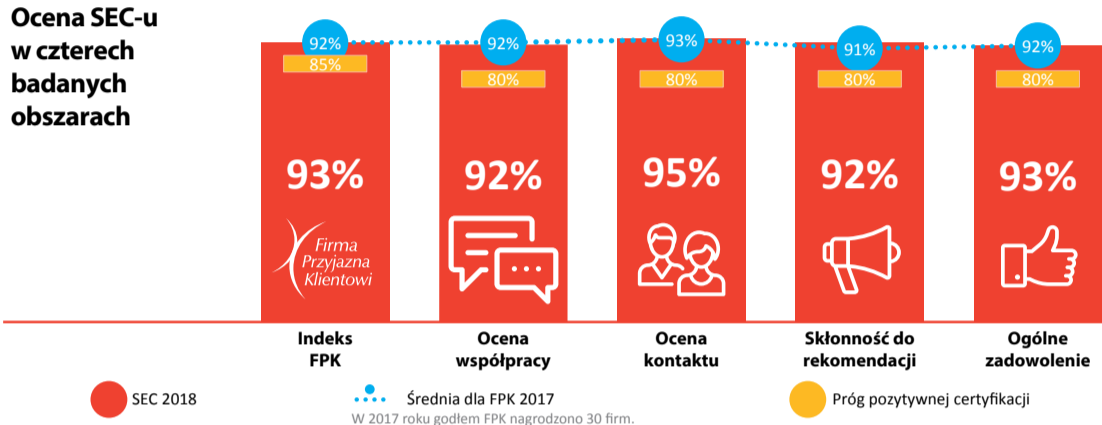
Aby otrzymać Godło Firma Przyjazna Klientowi, konieczne było uzyskanie zbiorczego indeksu badania na poziomie minimum 85%. Wynik SEC-u był wyższy o 8 punktów procentowych od wymaganego do certyfikacji. Firma otrzymała we wszystkich badanych obszarach oceny na poziomie przynajmniej 92%. W porównaniu do zeszłorocznych wyników obecnie wzrósł odsetek osób, które uważają, że sposób, w jaki traktuje ich firma, daje im poczucie bycia ważnym Klientem. Istotnie więcej osób zgadza się również z tym, że może bez trudu porównać produkty oraz usługi SEC z podobnymi oferowanymi przez inne firmy z branży na rynku. Najwyżej oceniony przez respondentów została kategoria Ostatni Kontakt z Klientem.

Z przeprowadzonego badania oceny ostatniego kontaktu z firmą wynika, że większość Klientów kontaktuje się z SEC telefonicznie (39%), nieznacznie mniej osób wybiera elektroniczną formę kontaktu (36%). Najmniej liczna jest grupa osób, która kontaktuje się z firmą osobiście.

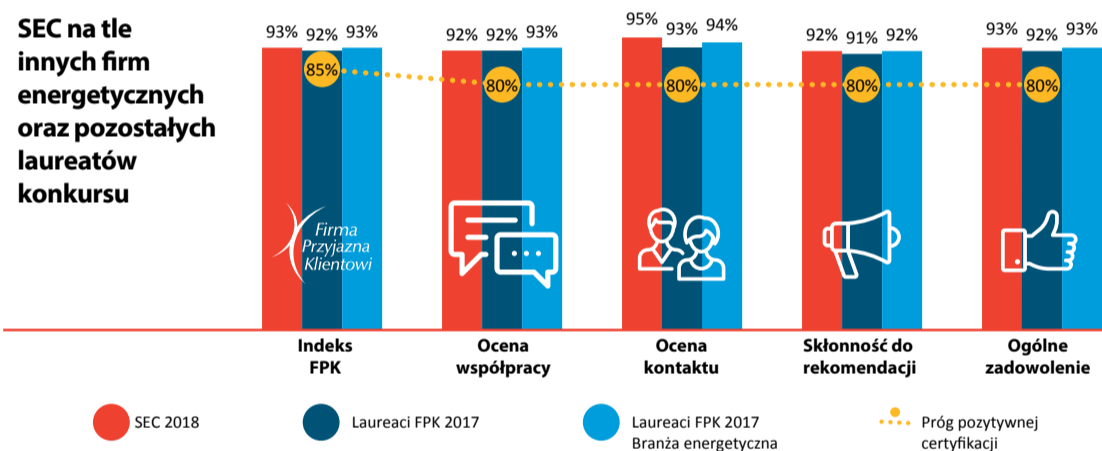
Do najczęściej wskazywanych przez respondentów zalet Szczecińskiej Energetyki Ciepłej należą niezawodność, bezawaryjność, szybkość reakcji, bezproblemowa współpraca oraz dbałość o Klienta. Co ważne, znaczna grupa ankietowanych nastawionych neutralnie i krytycznie nie wskazała żadnego obszaru do poprawy, co podkreśla stały progres firmy w kontakcie z Klientami.

Nagroda została przyznana podczas Uroczystej Gali Rozdania Nagród Programu Firma Przyjazna Klientowi, która odbyła się 24 stycznia bieżącego roku w Warszawie. Tytuł przyznano dwudziestu pięciu firmom z całej Polski. Certyfikacja Szczecińskiej Energetyki Ciepłej miała miejsce po raz drugi. Ponowne przyznanie Godła Firma Przyjazna Klientowi świadczy o ciągłym rozwoju firmy i dbałości o wysoki standard obsługi Klienta.

Ocena SEC-u w czterech badanych obszarach



SEC na tle innych firm energetycznych oraz pozostałych laureatów konkursu



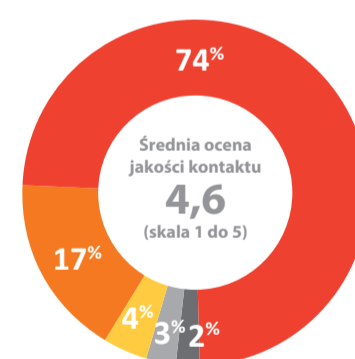
Ocena ostatniego kontaktu z firmą SEC

- Zdecydowanie sprawnie
- Raczej sprawnie
- Ani sprawnie, ani niesprawnie

91% łącznie

- Raczej niesprawnie
- Zdecydowanie niesprawnie

5% łącznie



Dziękujemy naszym klientom

za wysokie oceny i przyznanie certyfikatu Firma Przyjazna Klientowi

SEC SZCZECIŃSKA ENERGETYKA CIEPLNA

Firma Przyjazna Klientowi