

TUTKIMUSTIEDOTE

KL-Lämpö Oy teetti helmikuussa 2016 asiakastytyväisyystutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Pajakon Oy. Tutkimuksen sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa KL-Lämpö Oy:n asiakassuhteiden hoitoa. Tutkimuksen kohderyhmään kuului KL-Lämpö Oy:n asiakkaat ja se toteutettiin puhelimitse ja sähköisesti.

Parhaiten onnistuneet tekijät



4,5/5
 MYYNTIHENKILÖSTÖN
 AMMATTITAITO



4,6/5
 MYYNTIHENKILÖSTÖN
 ASIANTUNTEMUS



KL-Lämpö
 OPTIMIZED WATER TREATMENT



4,5/5
 LUOTETTAVUUS
 YHTEISTYÖKUMPPANINA



4,6/5
 TOIMITUSTEN
 VIRHEETTÖMYYS



4,5/5
 TOIMITUSAIKOJEN
 LUOTETTAVUUS



KL-Lämpö Oy:n vahvuudet (avoin palaute)

❗ Toimivat tuotteet ja asiantunteva henkilöstö. Lisäksi riittävä sekä kattava tuotevalikoima.

Asioiden hoitaminen sovitusti on huippuluokkaa.

Paljon asiantuntevaa porukkaa töissä ja jos johonkin asiaan ei heti saa vastausta, niin se kaivetaan jostain. ❗

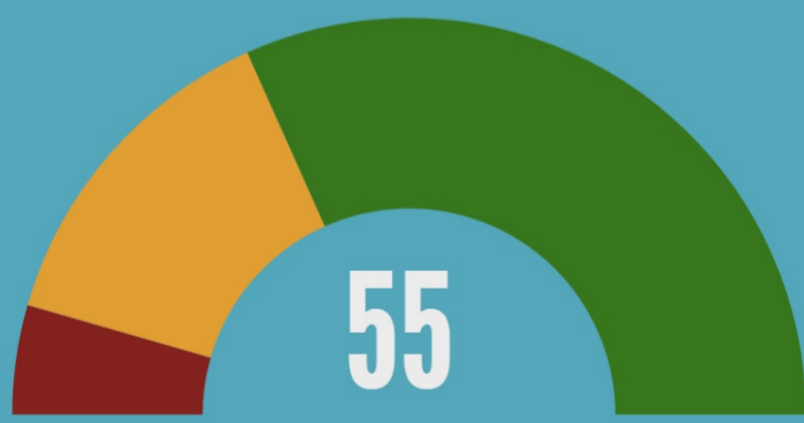
SUOSITTELU (NPS) JA TYYTYVÄISYYS

Net Promoter Score eli NPS -menetelmällä pyritään ennustamaan asiakkaiden todennäköisyyttä suositella yritystä ja sen palveluita muille. Asiakkaat luokitellaan vastausten perusteella:

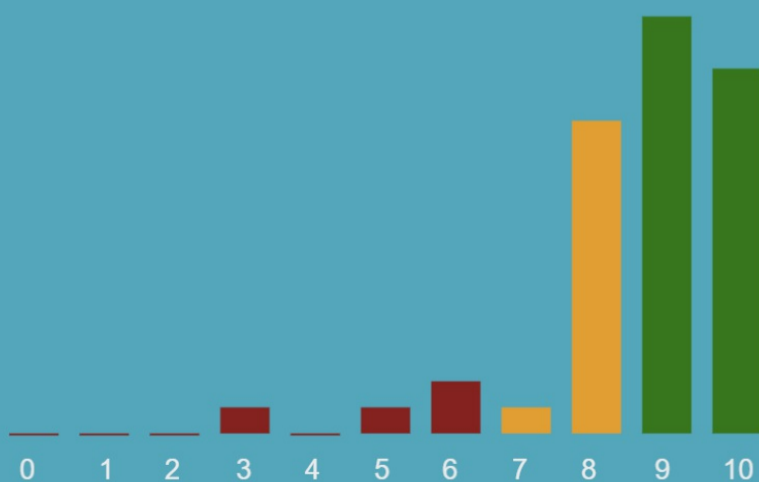
- arvostelijoihin (0-6)
- neutraaleihin (7-8)
- suosittelijoihin (9-10)

NPS -luku lasketaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus.

Asteikko:
 0 = erittäin epätodennäköisesti 10 = erittäin todennäköisesti

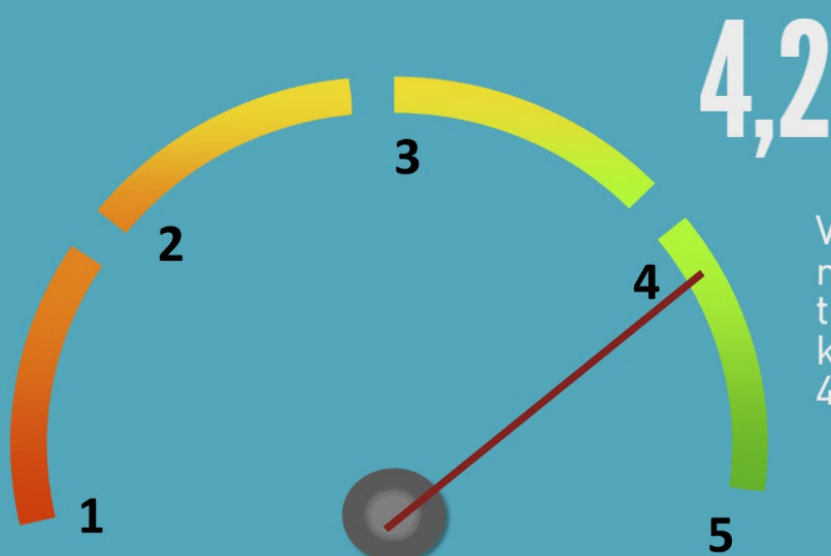


arvostelijat (9%) neutraalit (28%) suosittelijat (63%)



Miten vastaukset jakoutuivat?

Valtaosa vastaajista oli valmis suosittelemaan KL-Lämpö Oy:tä lämpimästi ja antoi arvosanaksi 8 tai enemmän.



Vastaajat ovat kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä KL-Lämpö Oy:n toimintaan, sillä yritys saa kokonaisarvosanaksi asiakkailtaan 4,2 asteikolla 1-5.