

Porovnanie výsledkov interného prieskumu spokojnosti zákazníkov - Banská Bystrica

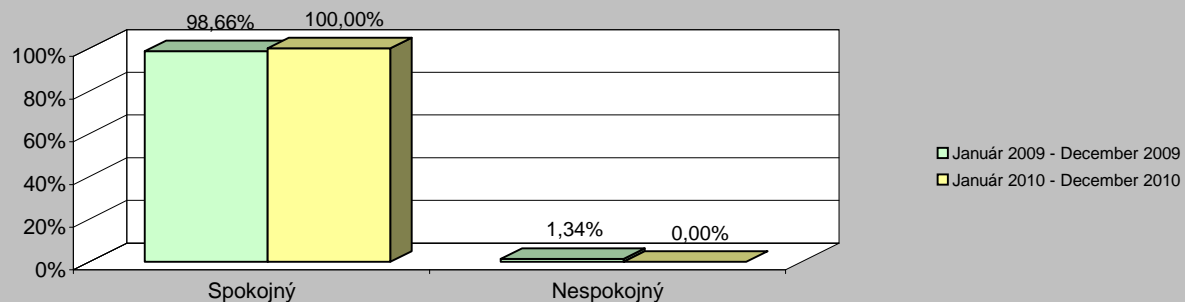
1. Ste spokojný/á s prístupom zamestnancov zákazníckeho centra k zákazníkom?

2. Ste spokojný/á s prístupom zamestnancov prevádzky k zákazníkom?

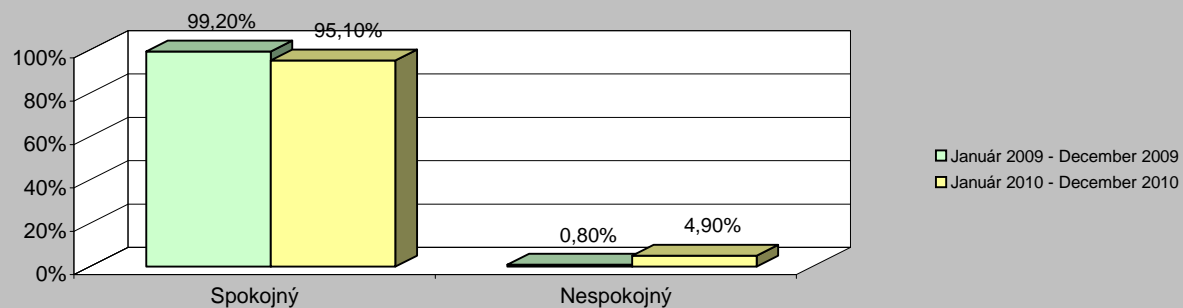
3. Informácie o činnosti a službách našej spoločnosti čerpáte z:

Obdobie	Počet respondentov	Otázka									
		1		2		3					
		Spokojný	Nespokojný	Spokojný	Nespokojný	Internetová stránka	Brožúry, letáky	Zákaznícky časopis	Telefónna linka	Rádio, tlač, televízia	Nevyjadriło sa
Január 2009 - December 2009	373	368	5	370	3	157	86	48	89	91	13
%-na spokojnosť/nespokojnosť		98,66%	1,34%	99,20%	0,80%	42,09%	23,06%	12,87%	23,86%	24,40%	3,49%
Január 2010 - December 2010	306	306	0	291	15	120	101	80	91	91	12
%-na spokojnosť/nespokojnosť		100,00%	0,00%	95,10%	4,90%	39,22%	33,01%	26,14%	29,74%	29,74%	3,92%

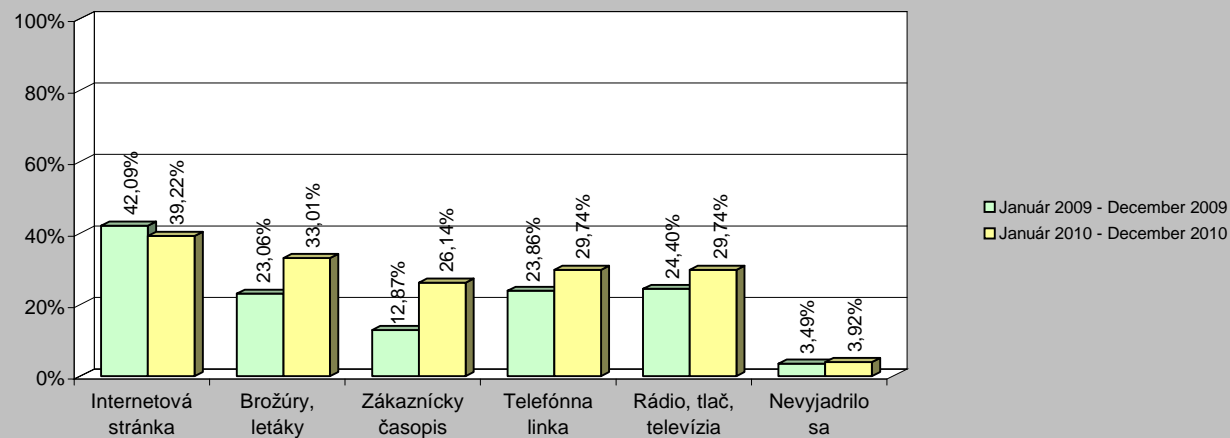
Spokojnosť s prístupom zamestnancov zákazníckeho centra k zákazníkom



Spokojnosť s prístupom zamestnancov prevádzky k zákazníkom



Informácie o činnosti a službách spoločnosti zákazníci čerpajú



Spracoval: Ing.Peter Vician

Dátum: 11.02.2011