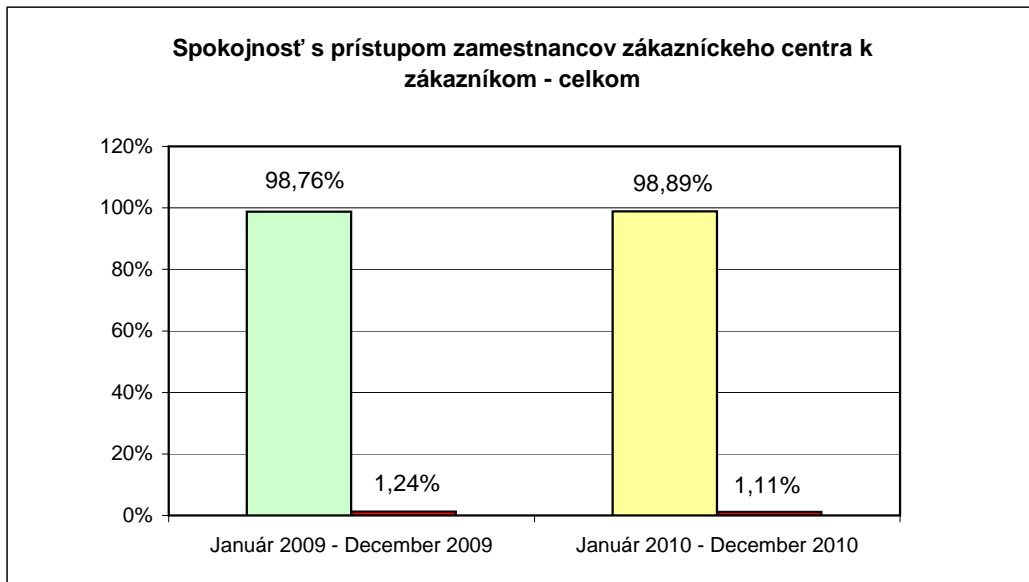


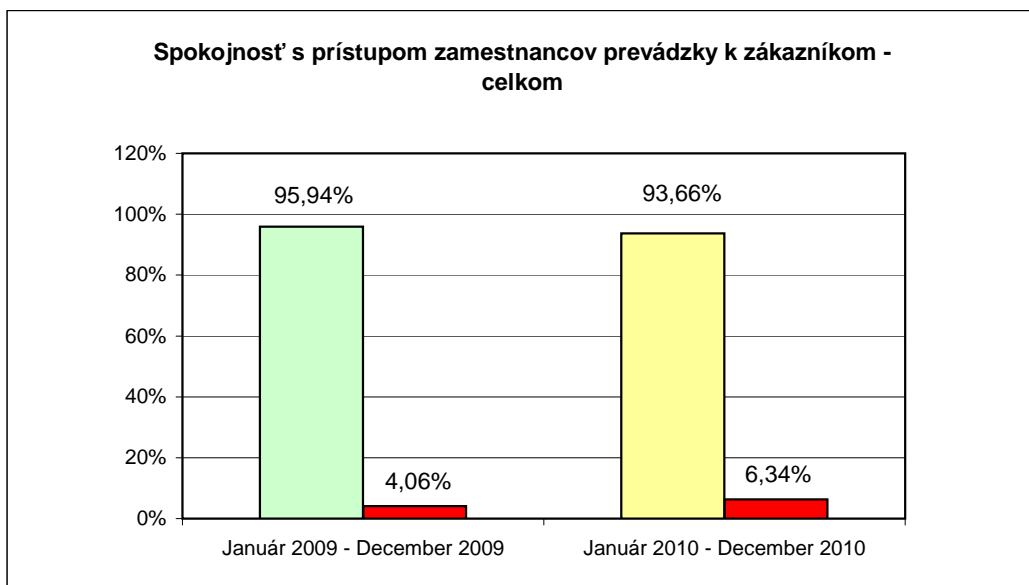
**1. Ste spokojný/á s prístupom zamestnancov zákazníckeho centra k zákazníkom?**

	Január 2009 - December 2009		Január 2010 - December 2010	
Odpovede	Počet respondentov	%-ne vyhodnotenie	Počet respondentov	%-ne vyhodnotenie
Spokojný	1 436	98,76%	1 512	98,89%
Nespokojný	18	1,24%	17	1,11%
<b>Spolu</b>	<b>1 454</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 529</b>	<b>100,00%</b>



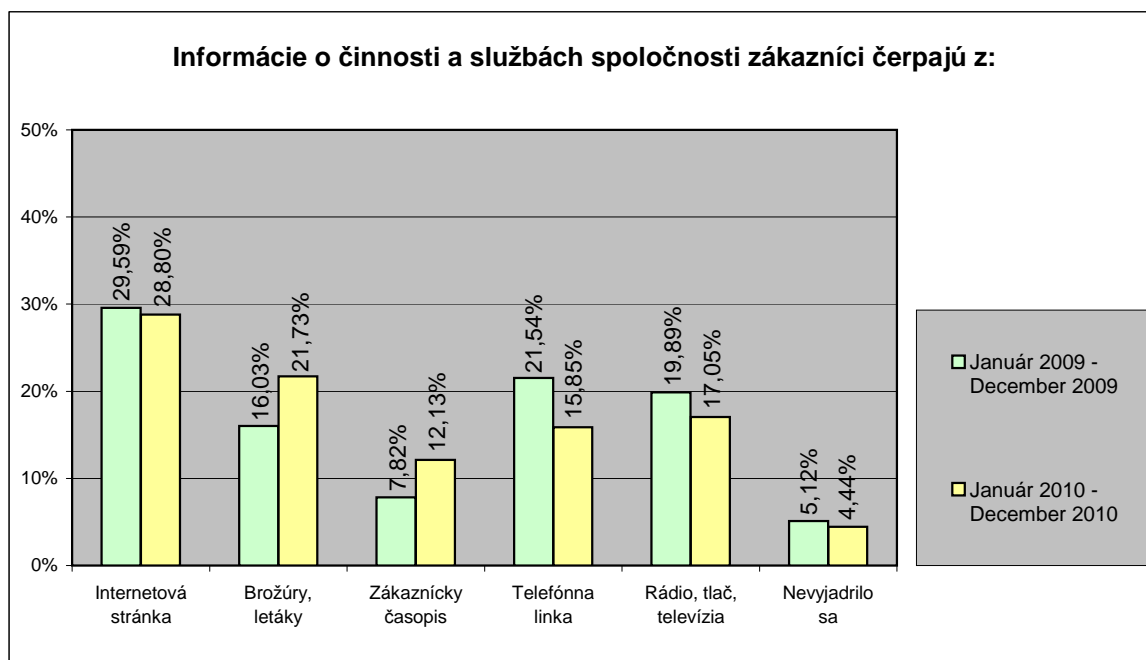
**2. Ste spokojný/á s prístupom zamestnancov prevádzky k zákazníkom?**

	Január 2009 - December 2009		Január 2010 - December 2010	
Odpovede	Počet respondentov	%-ne vyhodnotenie	Počet respondentov	%-ne vyhodnotenie
Spokojný	1 395	95,94%	1 432	93,66%
Nespokojný	59	4,06%	97	6,34%
<b>Spolu</b>	<b>1 454</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 529</b>	<b>100,00%</b>



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

	Január 2009 - December 2009		Január 2010 - December 2010	
Odpovede	Počet odpovedí	%-ne vyhodnotenie	Počet odpovedí	%-ne vyhodnotenie
Internetová stránka	537	29,59%	603	28,80%
Brožúry, letáky	291	16,03%	455	21,73%
Zákaznícky časopis	142	7,82%	254	12,13%
Telefónna linka	391	21,54%	332	15,85%
Rádio, tlač, televízia	361	19,89%	357	17,05%
Nevyjadrilo sa	93	5,12%	93	4,44%
<b>Spolu</b>	<b>1 815</b>	<b>100,00%</b>	<b>2 094</b>	<b>100,00%</b>



**Spracoval:** Ing.Peter Vician

**Dátum:** 11.02.2011