

Αποτελέσματα της
Πρώτης Πανελλαδικής Έρευνας
Ικανοποίησης Πελατών της
TÜV AUSTRIA HELLAS

Αργυρώ Χατζοπούλου
Δ/ντρια Εταιρικής Διακυβέρνησης
TÜV AUSTRIA HELLAS
Αθήνα, 23 Απριλίου 2015

Γιατί έρευνα ικανοποίησης πελατών

Οι βασικοί άξονες που θέλαμε να εξερευνήσουμε ήταν



– Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες μας από εμάς. Δηλαδή:



- Να λάβουμε την άποψη των πελατών μας σχετικά με την ικανοποίηση τους ή όχι ανά τομέα δραστηριοποίησης της εταιρίας μας



- Να λάβουμε – ανώνυμα και άρα χωρίς περιορισμούς – πληροφορίες σχετικά με τα θετικά και αρνητικά χαρακτηριστικά της εταιρίας μας

– Ποιες άλλες δυνατότητες θα ήθελαν να έχουν σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Δηλαδή:



- Να λάβουμε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το είδος των πληροφοριών που θα ήθελαν οι πελάτες μας να λαμβάνουν από τον Φορέα Πιστοποίησής τους και
- Να διερευνήσουμε την ωριμότητα της αγοράς σχετικά με συγκεκριμένες νέες ιδέες της εταιρίας (όπως η δημιουργία Portal πελατών, η δημιουργία ενός συστήματος ελέγχου της εγκυρότητας των πιστοποιητικών κ.α.)

Πως έγινε η έρευνα...

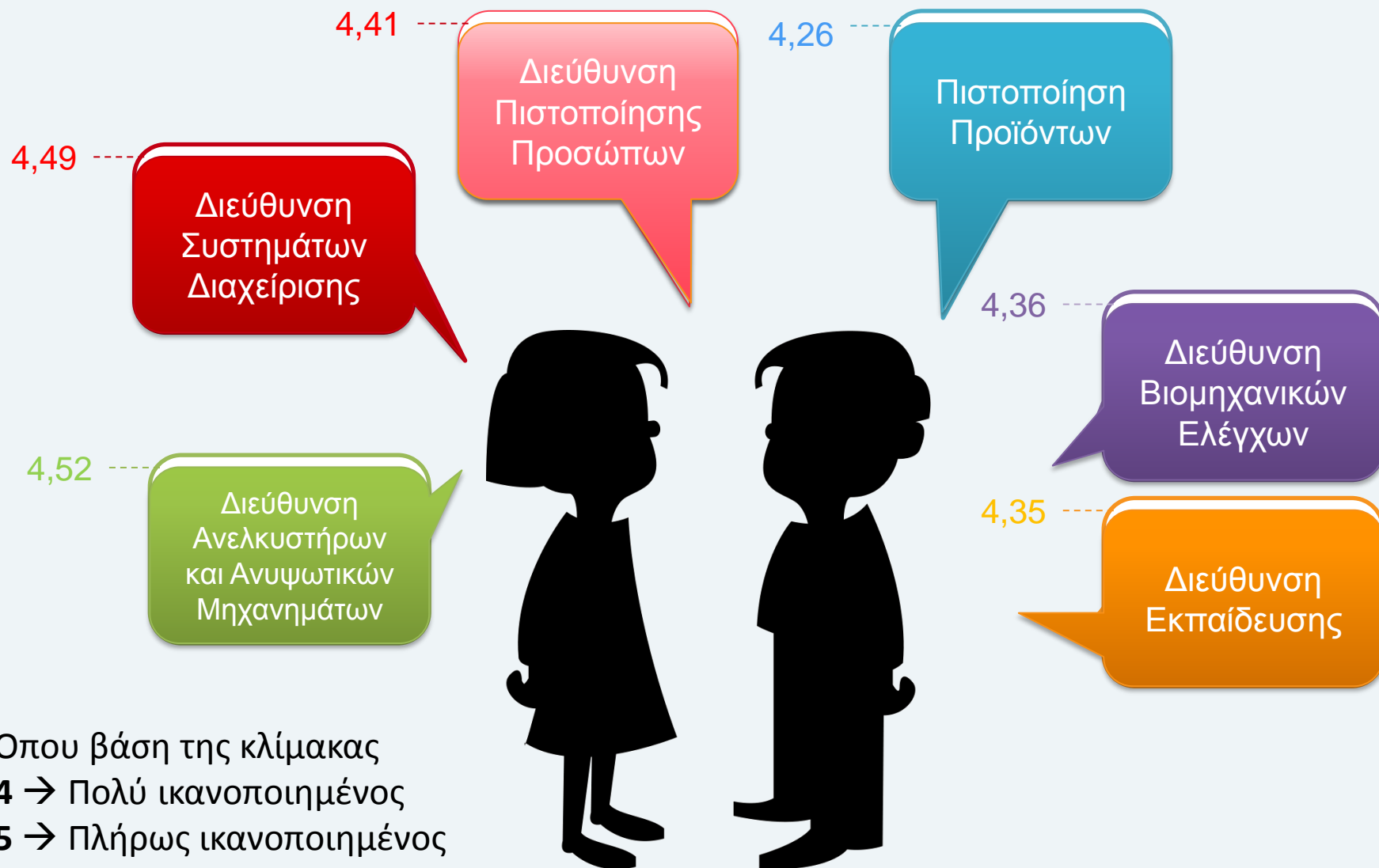


- Οι πελάτες μας κλήθηκαν μέσω e-mail να συμμετέχουν μέσω διαδικτυακής εξειδικευμένης πλατφόρμας να συμπληρώσουν την Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών
- Χρονική Περίοδος Έρευνας
 - Η έρευνα άνοιξε για το κοινό στις 26 Ιανουαρίου 2015 και
 - Έληξε στις 28 Φεβρουαρίου 2015
- Συλλέχθηκαν σχεδόν 1000 απαντήσεις.
- Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν ήταν 100% ανώνυμα. Δεν διατηρήθηκαν στοιχεία IP πρόσβασης ή οποιοδήποτε άλλο αναγνωριστικό ταυτοποίησης

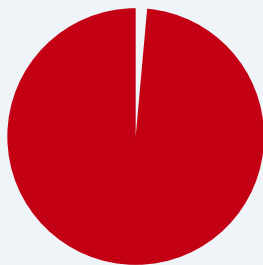


Ενότητα 1
Πόσο ικανοποιημένοι είναι
οι πελάτες μας από εμάς.

Με βάση την εμπειρία σας, βαθμολογήστε, το πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

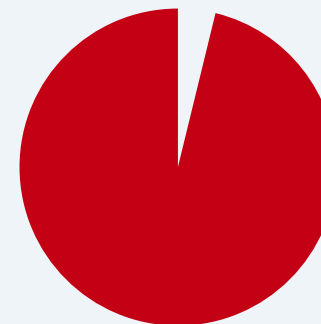


Με βάση την εμπειρία σας, σε ποιο επίπεδο βρίσκεται η TÜV AUSTRIA HELLAS σε σχέση με άλλους Οργανισμούς Ελέγχου, Επιθεώρησης και Πιστοποίησης.

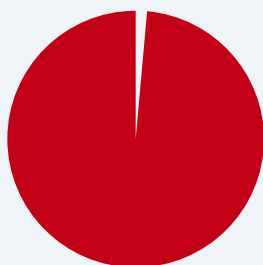


99% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η TÜV AUSTRIA HELLAS σε σχέση με άλλους Οργανισμούς Ελέγχου, Επιθεώρησης και Πιστοποίησης είναι στο ίδιο ή και καλύτερο επίπεδο όσον αφορά στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών

96% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η TÜV AUSTRIA HELLAS σε σχέση με άλλους Οργανισμούς Ελέγχου, Επιθεώρησης και Πιστοποίησης είναι στο ίδιο ή και καλύτερο επίπεδο όσον αφορά στην αμεσότητα ανταπόκρισης και στην ευελιξία



99% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η TÜV AUSTRIA HELLAS σε σχέση με άλλους Οργανισμούς Ελέγχου, Επιθεώρησης και Πιστοποίησης είναι στο ίδιο ή και καλύτερο επίπεδο όσον αφορά στην τεχνική επάρκεια των επιθεωρητών της και των εκπαιδευτών της



Θετικά χαρακτηριστικά της TÜV AUSTRIA HELLAS



τις γνώσεις και την εμπειρία των ανθρώπων μας



την άμεση ανταπόκριση



την καλή επικοινωνία με το προσωπικό μας



την καλή συνεργασία



την ευελιξία



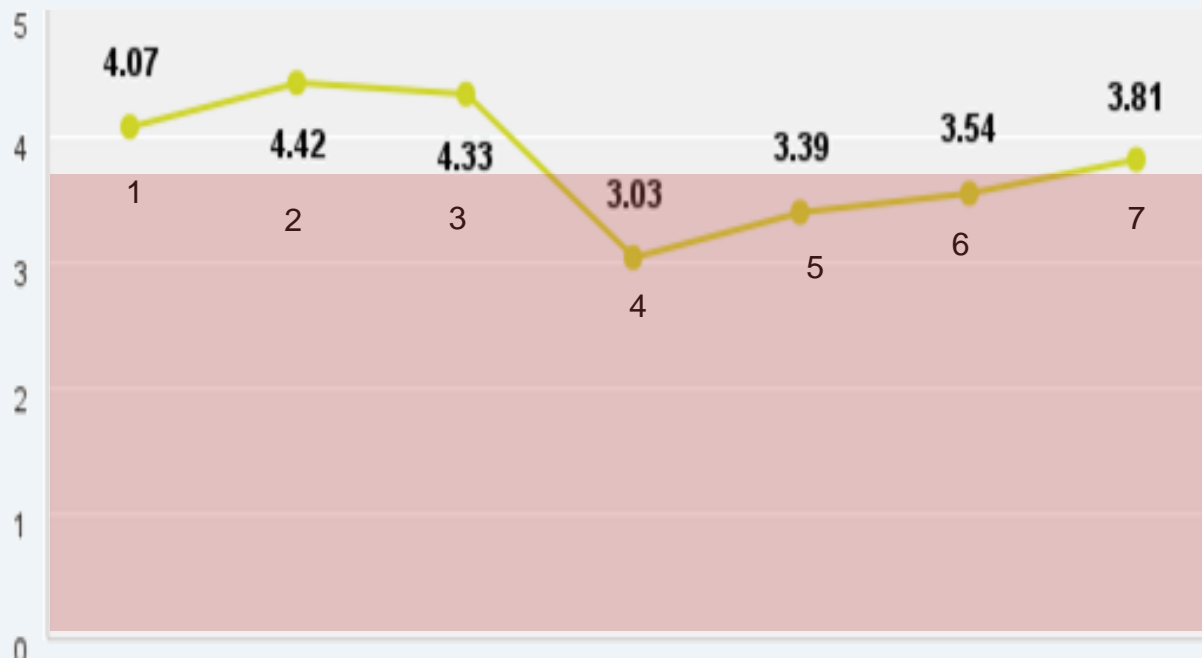
την αξιοπιστία



Ενότητα 2
Ποιες άλλες δυνατότητες θα ήθελαν να
έχουν σε σχέση με τις
προσφερόμενες υπηρεσίες.

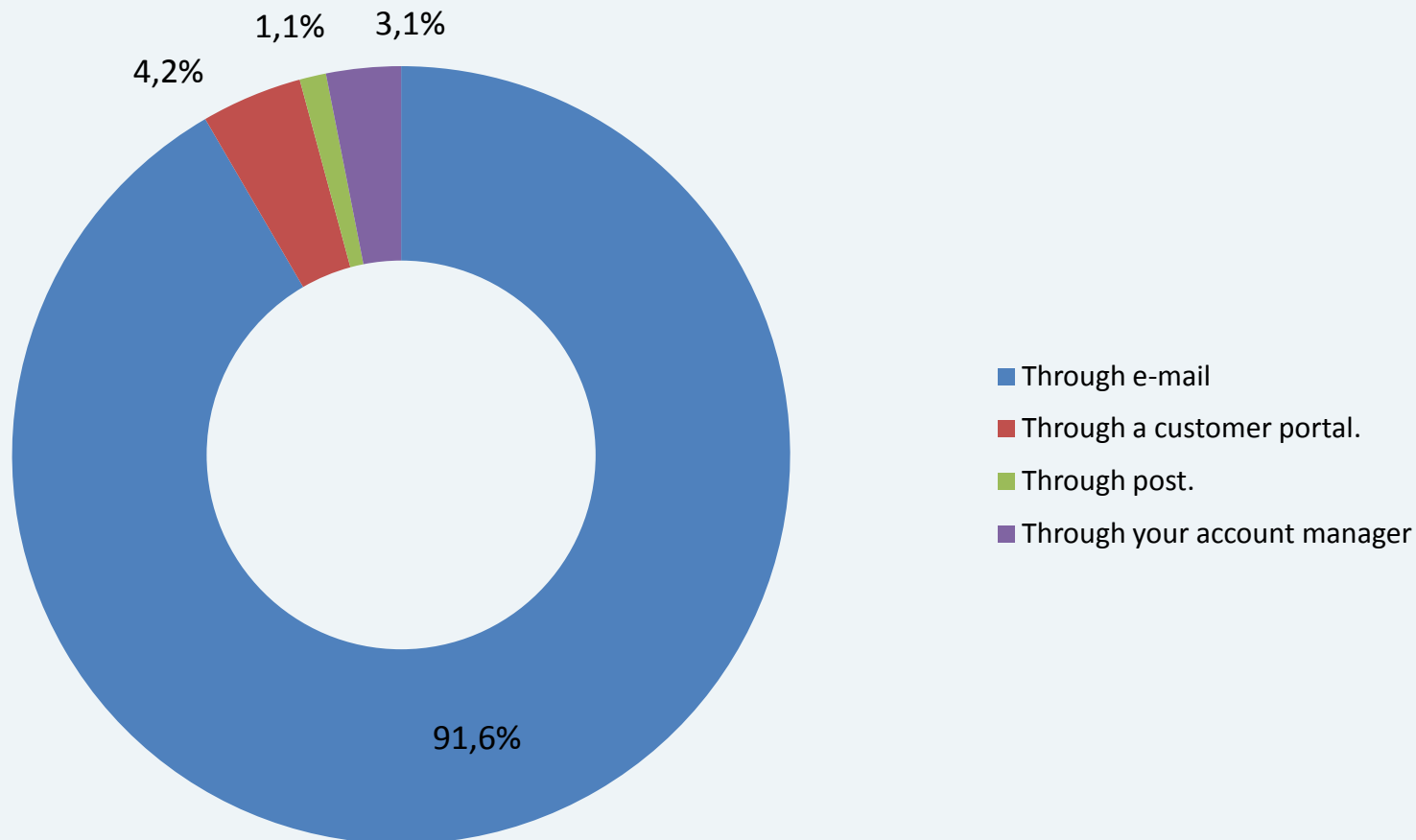


Ποιες πληροφορίες θα θέλατε να λαμβάνετε από την TÜV AUSTRIA HELLAS;



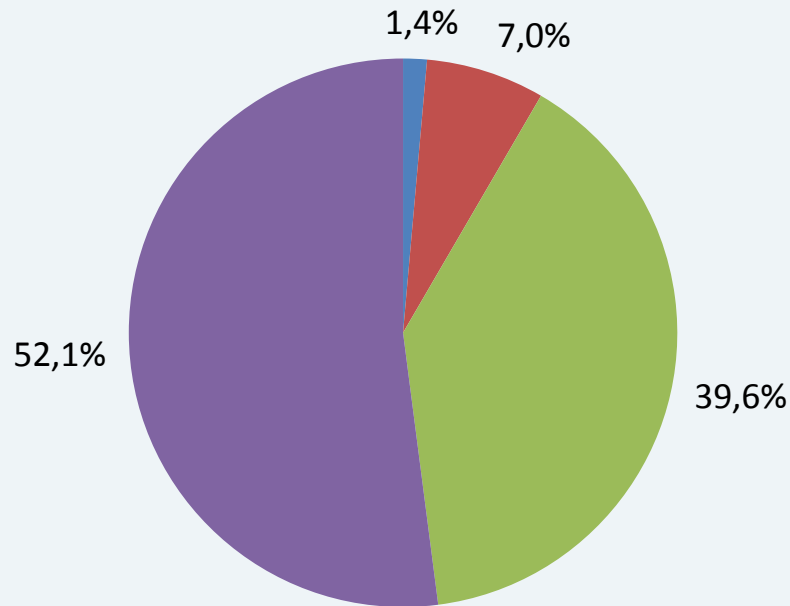
| | |
|---|--|
| 1 | Πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση του/των πιστοποιητικών σας |
| 2 | Πληροφορίες σχετικά με τις αναθεωρήσεις των σχετικών προτύπων |
| 3 | Πληροφορίες σχετικά με αλλαγές και εκδόσεις σχετικών Νόμων και Κανονισμών |
| 4 | Προσφορές από άλλους Τομείς Δραστηριοτήτων όπου μέχρι σήμερα δεν χρησιμοποιείτε την TÜV AUSTRIA HELLAS |
| 5 | Προσφορές για επιπλέον υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες του οργανισμού σας |
| 6 | Πληροφορίες τύπου Benchmarking σε σχέση με τις εταιρίες του ίδιου χώρου με τον οργανισμό σας |
| 7 | Πληροφορίες σχετικές με επερχόμενες ενημερωτικές εκδηλώσεις, εκπαιδευτικά προγράμματα |

Στην περίπτωση που η TÜV AUSTRIA HELLAS επικοινωνούσε μαζί σας σχετικά με τα θέματα που επιθυμείτε βάσει της παραπάνω απάντησής σας, θα προτιμούσατε ο τρόπος επικοινωνίας να είναι:



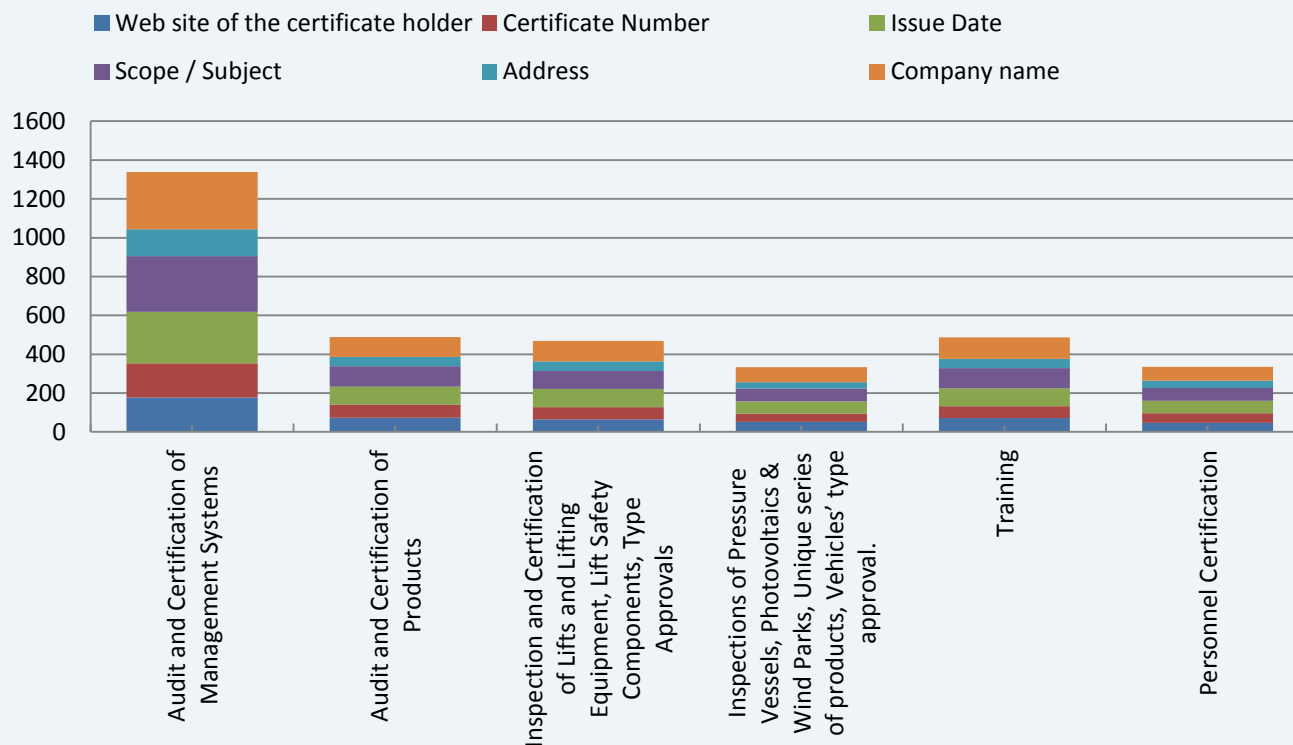
Πόσο χρήσιμο θα ήταν για εσάς να μπορείτε να εξακριβώσετε την εγκυρότητα ενός πιστοποιητικού, οποιαδήποτε στιγμή;

■ Useless ■ Some what usefull ■ Very Usefull ■ Extremely Usefull / mandatory



Θετικές απαντήσεις:
39,6% + 52,1% = 91,7%

Q8: Αν υπήρχε αυτό το σύστημα που περιγράφεται παραπάνω, ποιες πληροφορίες θα θέλατε να έχετε εκτός του αν είναι έγκυρο το πιστοποιητικό ανά είδος υπηρεσίας (μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια);



| Εταιρία | Διεύθυνση | Πεδίο Εφαρμογής / Αντικείμενο | Ημερομηνία Έκδοσης | Αριθμός Πιστοποιητικού | Web site της εταιρίας (κατόχου) |
|---------|-----------|-------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|
| 80,66% | 37,96% | 75,33% | 71,02% | 49,32% | 52,48% |

Σε όλες τις περιπτώσεις, η επωνυμία της εταιρίας και το αντικείμενο / πεδίο εφαρμογής αποτελούν τις πιο επιθυμητές πληροφορίες με τιμές : 80,7 % και 75,33 % αντίστοιχα

Η Έρευνα – επόμενα βήματα ...

- Στα σχέδιά μας είναι η επέκταση της έρευνας και στους πελάτες μας εκτός Ελλάδας, μετά από προσαρμογή του ερωτηματολογίου ώστε να καλύπτει τις ιδιαιτερότητες της κάθε χώρας.
- Μετά την επιτυχημένη υλοποίησή της φέτος, σκοπεύουμε να ζητάμε την γνώμη των πελατών μας κάθε χρόνο, στοχεύοντας στην συνεχή βελτίωσή μας και στην προσαρμογή μας στις ανάγκες των πελατών μας.

Ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας...

