

## Отчет о проведенном ООО "Энергоплюс" опросе по оценке удовлетворенности клиентов качеством услуг в 2018 году.

Цель проведения опроса - выявление положительных и отрицательных моментов организации предоставления услуг и степени удовлетворенности клиентов.

### По итогам проведенного в 2018 году анкетирования выявлено:

Удовлетворенность клиентов профессионализмом сотрудников Центра обслуживания клиентов (вопрос 3) составила - степень удовлетворенности профессионализмом - выше среднего - составила	3,88 баллов	96,6% клиентов 60,3% клиентов
Удовлетворенность доступностью информации при обращении в Центр обслуживания клиентов (вопрос 4) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,57 баллов	94,8% клиентов 44,8% клиентов
Удовлетворенность клиентов при обращении по телефону Центра обслуживания клиентов (вопрос 5) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,69 баллов	94,8% клиентов 51,7% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем информированности при отключении электроэнергии (вопрос 6) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	4,05 баллов	96,6% клиентов 79,3% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем качества и доступности ответов специалистов (вопрос 7) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,79 баллов	96,6% клиентов 58,6% клиентов
Удовлетворенность клиентов уровнем качества и информативностью сайта (вопрос 8) составила - степень удовлетворенности качеством работы - выше среднего - составила	3,97 баллов	100% клиентов 69% клиентов
<b>степень удовлетворенности качеством работы организации в целом - выше среднего - составила</b>	<b>3,82 баллов</b>	
<b>Удовлетворены работой сетевой организации в 2018 году</b>		<b>96,6% клиентов</b>