



Исследование клиентоориентрованности персонала

Eastwood

Введение

Клиентоориентированность – стремление и способность Компании понять и удовлетворить потребности клиента.

В рамках исследования было выявлено две основных составляющих клиентоориентированности:

1. качество продуктов и услуг
2. взаимодействие сотрудников с клиентами (уровень сервиса).

Принципы интерпретации данных

Респондентам предлагалось оценить клиентоориентированность Компании с помощью 2-х различных анкет: для сотрудников и для клиентов.

Ответы на поставленные вопросы отмечались с помощью 10ти-балльной шкалы.

Общий показатель клиентоориентированности рассчитан как среднее значение ответов на все вопросы.

Результаты опроса *

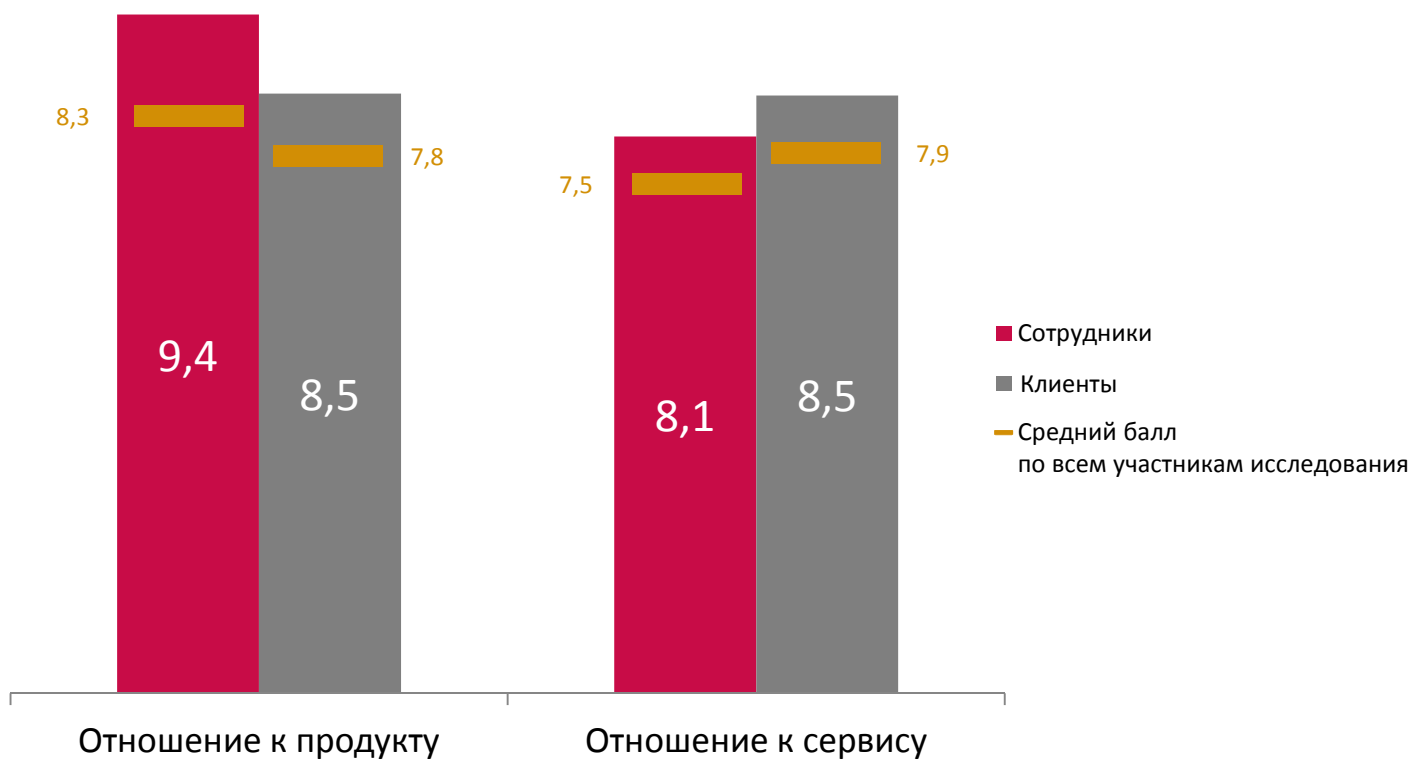
	сотрудники	клиенты
Количество опрошенных:	22	15
Место Компании в общем рейтинге:	4	из 28

Общая оценка клиентоориентированности



*Здесь (и далее в отчете) данные приведены с округлением до десятых

Ответы по факторам



Сравнение результатов по Компании со средними значениями по результатам исследования

	Результаты по Компании	Среднее по участникам исследования
Опрос сотрудников		
Эффективная работа сотрудника нашей компании с клиентами ведёт к росту его дохода и карьерному продвижению.	7,6	8,0
В нашей Компании вспомогательные службы(функции) делают всё максимально возможное, чтобы сотрудники, работающие с клиентами могли выполнять свои обязанности наилучшим образом.	8,0	7,3
Коллеги, с которыми я сталкиваюсь по работе, обладают всеми необходимыми профессиональными компетенциями, и также практическими навыками для предоставления клиентам услуг высокого качества.	8,7	7,8
В Компании собирают и анализируют информацию о проблемах клиентов и их жалобы, а выводы используются для совершенствования работы с клиентами.	8,6	7,6
В приоритете руководства нашей компании всегда предоставление услуг максимального качества и долгосрочная удовлетворенность клиентов, а не экономия на качестве услуг и краткосрочная прибыль.	9,4	8,5
Оцените продукты и услуги вашей Компании	9,3	8,6
Оцените вашу готовность рекомендовать продукты и услуги Компании вашим друзьям и близким.	9,5	8,1

Опрос клиентов

Сотрудники, представляющие Компанию, демонстрируют искренне желание мне помочь, не ограничиваются только своими обязанностями, готовы сделать больше, «пройти лишнюю милю» ради удовлетворенности клиентов.	8,1	7,6
Сотрудники, представляющие Компанию, обладают высокой квалификацией, профессионально разбираются в оказываемых услугах.	8,9	8,2
Сервисное обслуживание, предоставляемое Компанией, качественное, оперативно предоставляется и удобно для клиентов.	8,5	7,7
Оцените продукты и услуги Компании	8,4	7,9
Оцените вашу готовность рекомендовать Компанию вашим друзьям и близким.	8,6	7,9

Общая оценка клиентоориентированности по группам респондентов



Социология бизнеса

khinkis@ecopsy.ru

Москва, ул. Долгоруковская, 7

Тел.: (+7 495) 645 21 15

www.ecopsy.ru