



Пресс-релиз
03.11.2015

Филиал «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» подвел итоги третьего этапа анкетирования

В филиале «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» завершился третий этап анкетирования потребителей. С августа по октябрь 2015 года в центрах обслуживания клиентов, сбытовых участках и районных отделениях было опрошено 1559 человек.

Целью анкетирования является изучение мнения потребителей о качестве предоставляемых компанией услуг. Первый этап анкетирования проводился с 10 марта по 12 апреля, в нем приняли участие 1059 абонентов. На втором этапе (13 апреля - 17 мая) были получены ответы от 1119 респондентов. По итогам всех трех этапов анкетирования в компании будут разработаны мероприятия по улучшению качества обслуживания потребителей.

Итоги последнего этапа анкетирования показали, что 82% респондентов оценивают пешеходную доступность в офисы компании на «хорошо». 92% опрошенных поставили такую же оценку содержанию стендов, на которых размещается информация о дополнительных услугах, оказываемых компанией. Удобство мест для заполнения бланков заявлений высоко оценили 84% потребителей. Столько же считают хорошей узнаваемость компании.

«Потребитель для нас всегда на первом месте, – говорит Алла Шуклова, руководитель проекта функционирования центров очного и заочного обслуживания клиентов. – Благодаря анкетированию мы видим нашу компанию глазами потребителей. По его результатам мы сможем исправить имеющиеся недостатки, чтобы клиентам у нас стало еще комфортнее».

За время проведения третьего этапа опроса коллектив филиала «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» получил 39 благодарностей и положительных оценок своей работы.