

BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Kéményseprőipari Tevékenységet Ellátó Igazgatóhelyettesi Szervezet ügyfél-elégedettség mérés

Mérési időszak: 2018. december 03. – december 15.

2018. december 03. és 15. között első alkalommal került sor a Kéményseprőipari Tevékenységet Ellátó Igazgatóhelyettesi Szervezet ügyfeleinek körében végzett telefonos piackutatásra, melynek keretében az OKF budapesti ügyfélszolgálati csoportja és a megyei kirendeltségek munkatársai által közvetlenül kezelt ügyfelek véleménye került felmérésre a kéménysepréssel kapcsolatos telefonon történő ügyintézésükre vonatkozóan.

Az ügyintézők a beszélgetés befejezése után – a hívó fél beleegyezése esetén –, átkapcsolták a hívót a kifejezetten erre a célra létrehozott mellékre. Az átirányítás után a kérdéseket az IVR tette fel az ügyfeleknek, akik 5 kérdésre válaszolhattak a telefon nyomógombjainak segítségével.

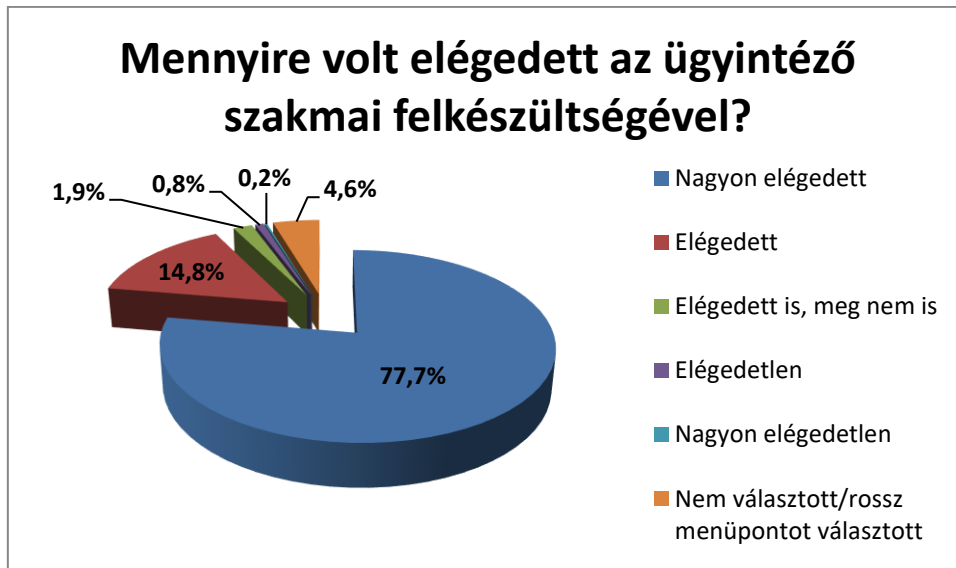
A felmérés alapvetően az OKF ügyfélszolgálati tevékenységének ügyfél oldali elégedettségére fókuszált, az 5 kérdésből egy olyan volt, amely nem a kéményseprőipari ügyfélszolgálatok munkájának megítélésére vonatkozott, hanem a hívók információ-beszerezési szokásaira irányult.

A felmérés 2 hete alatt **összesen 519 alkalommal** kezdték meg az ügyfelek a kérdőív kitöltését a 9805-ös melléken és 422 teljesen kitöltött kérdőív keletkezett. A kérdőív 5 kérdésének megválaszolása kb. 1 percet vett igénybe, ami a piackutató cégek által alkalmazott telefonos kérdőíveket tekintve egyáltalán nem tekinthető hosszúnak, így vélhetően nem a kérdőív hossza eredményezte a kérdőív több alkalommal történő félbehagyását. Egy-egy felmérés során a megkérdezettek gyakran nem mernek nemet mondani a felmérésben történő részvételre, főleg, ha a hívás sikerrel zárult, úgy érzik, hogy „ennyivel tartoznak” az ügyintézőnek, de ahogy az átkapcsolás megtörténik, már bontják a vonalat.

Kérdések

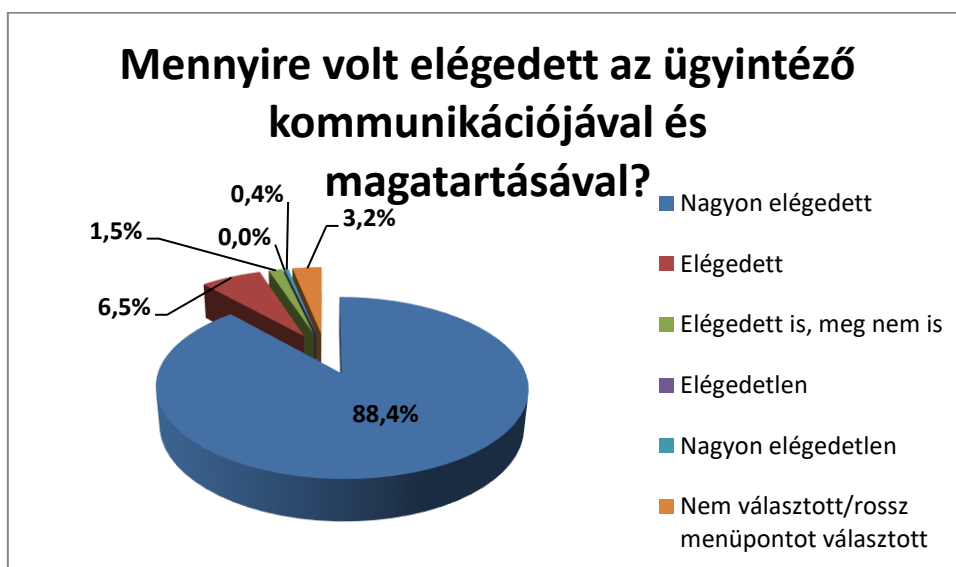
1. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

A válaszadók 77,7%-a *nagyon elégedett* volt az ügyintéző szakmai felkészültségével és amennyiben ehhez hozzáadjuk az *elégedett* ügyfeleket is, akkor már 92,5%-os összelégedettségről beszélhetünk. Csupán 1 fő volt, aki *nagyon elégedetlen* volt.



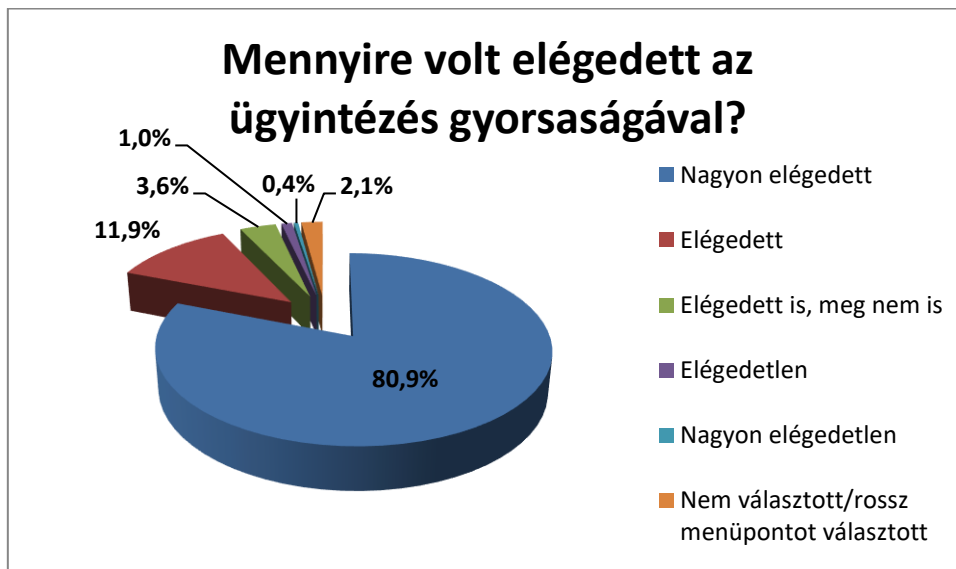
2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző kommunikációjával és magatartásával?

Az ügyintéző kommunikációjával és magatartásával az ügyfelek 88,4%-a *nagyon elégedett* volt, ez az érték 95%-ra nő, amennyiben hozzávesszük az *elégedett* válaszlehetőséget is. A válaszadók közül 2 fő nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nincs megelégedve az ügyintéző kommunikációjával és magatartásával.



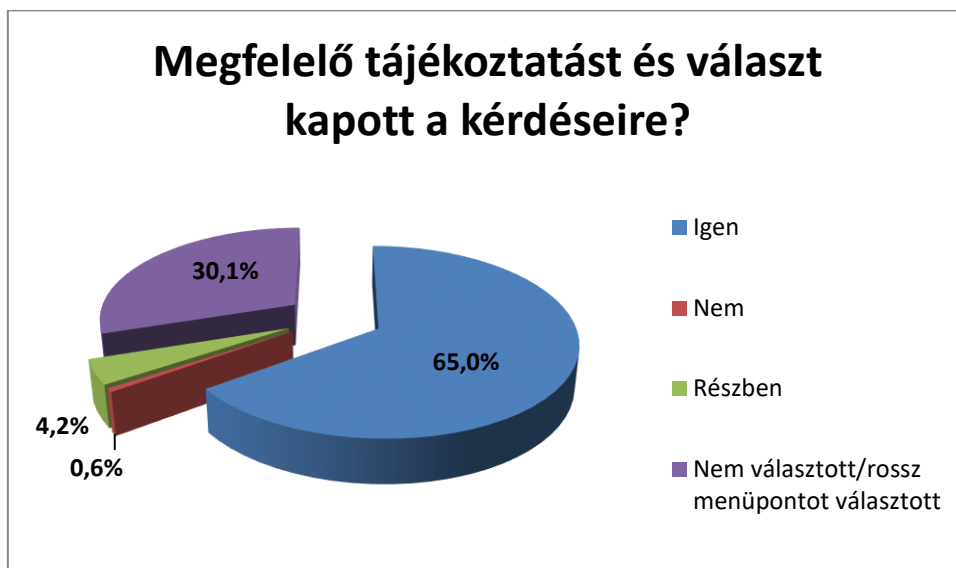
3. Mennyire volt elégedett az ügyintézés gyorsaságával?

80,9%-a az ügyfeleknek *nagyon elégedett* volt az ügyintézés gyorsaságával, és az *elégedett* válaszadókkal együtt 92,9%-os az ügyfelek elégedettsége. 2 fő volt *nagyon elégedetlen*.



4. Megfelelő tájékoztatást és választ kapott a kérdéseire?

A három válaszlehetőségből 307 fő választotta az *igen*, vagyis az ügyfelek 63%-a megfelelő tájékoztatást, illetve választ kapott a kérdéseire, csupán 3 fő választott *nemmel*. Ennél a kérdésnél kiugróan magas a nem választók, illetve a rossz menüpontot választók száma, 30,1%.



5. Interneten tájékozódott a kérdését illetően, mielőtt felkereste telefonos ügyfélszolgálatunkat?

A válaszadók 25,3%-a (119 fő) tájékozódott interneten mielőtt a telefonos ügyfélszolgálathoz fordult, azonban az ügyfelek több, mint fele (59%) nyilatkozott úgy, hogy telefonon gyorsabb információhoz jutni, ezért nem tájékozódta az interneten. 22 főnek nem volt lehetősége interneten hozzájutni az információkhoz, és ugyanennyien más okból nem online kerestek a kérdésükre választ, hanem egyből a telefonos ügyfélszolgálathoz fordultak.

