

FELJEGYZÉS

Az ügyfélszolgálati irodában 2009. első hét hónapjában 179 fő, behajtási hozzájárulásért folyamodó ügyfél töltötte ki a vevőelégedettségi kérdőívet.

Az MSZ EN ISO 9001:2001 minőségirányítási szabvány által kidolgozott ME 8.2.1 eljárás alapján – az ügyfélszolgálati iroda szolgáltatásának vizsgálatához – készült 3. sz. kérdőívből 179 db-ot juttattak vissza Társaságunkhoz a behajtási hozzájárulásért folyamodó ügyfelek.

Az egyes kérdéseket az adott betűjel megjelölésével, illetve az iskolai osztályzással megegyezően értékelték az ügyfelek.

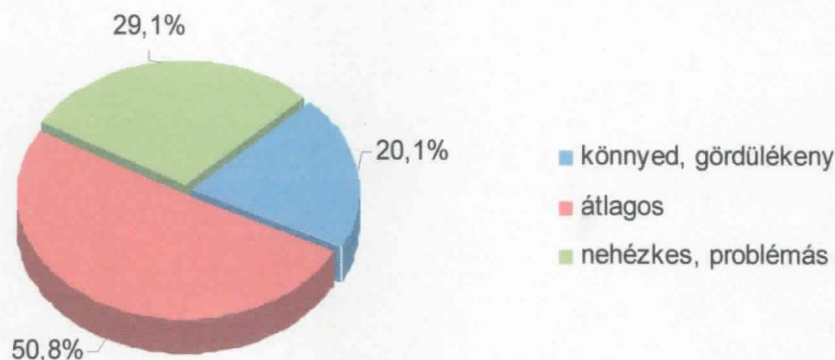
A kérdésekre adott válaszok alapján az alábbi értékelést kaptuk:

BEHAJTÁSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 2009. JANUÁR-JÚLIUS

Az 1. kérdés: „Milyennek találta a cégünkkel való kapcsolattartást, kapcsolattartást a szolgáltatás időtartama alatt?” (telefon, e-mail, fax)

- a) nehézkes, problémás
- b) átlagos
- c) könnyed, gördülékeny

Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás



A válaszolók 50,8 %-a átlagosnak találta a kapcsolattartást, kapcsolatfelvételt. A kérdőív kitöltőinek 20,1%-a könnyednek, gördülékenynek jelölte meg azt. A „B-C” válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a kérdőív kitöltőinek 70,9 %-a elégedett a Társaságunkkal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás tekintetében.



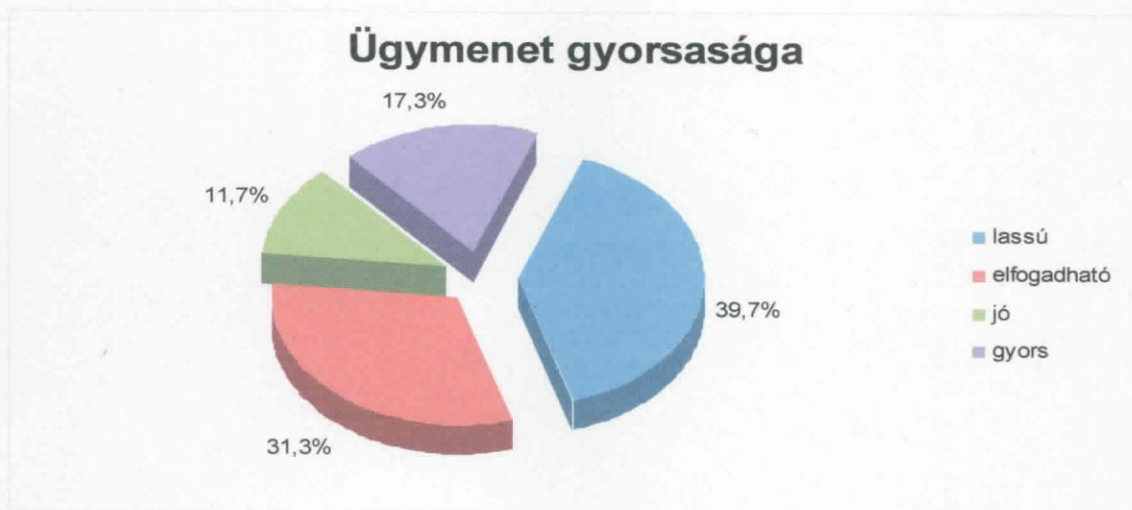
A 2. kérdés: „Hogyan volt megelégedve munkatársaink felkészültségével, szolgálatkészségével?”
Kérjük osztályozzon! (1=legrosszabb, 5=legjobb)



A tevékenységünket vizsgált időszakban, a kapott osztályzatok azt mutatják (**4,0-es átlag**), hogy az ügyfelek nagy része elégedett a munkatársaink felkészültségével, szolgálatkészségével.

A 3. kérdés: „Milyennek tartja az ügymenetet gyorsaság szempontjából?”

- a) lassú
- b) elfogadható
- c) jó
- d) gyors



Címzett: Mikus Anita

Parking Kft.

Cím: Belső

Tárgy: Behajtás Üfi 2009. I-VII. hó vevőelégedettség vizsgálat (MF 8.2-01/A03)

Iktatószám: M 2009/

A válaszokat vizsgálva láthatjuk, hogy az ügymenetet, a kérdőívet kitöltő ügyfeleink **39,7 %-a lassúnak tartja, 31,3 %-a pedig elfogadhatónak ítélte. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a válaszolók 29%-a jónak, gyorsnak értékelte, a „B-C-D” válaszok együttes vizsgálata alapján pedig megállapítható, hogy a kérdőív kitöltőinek 60,3 %-a elfogadhatónak vagy annál jobbnak minősítette azt.**

Összességében megállapítható, hogy munkatársaink felkészültségével és szolgálatkészségével, elégedettek a szolgáltatást igénybevevők. (4,0-es átlag) A kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartással, a válaszolók 70,9 %-a elégedettnek mondható. Az ügymenet gyorsaságát 60,3 % elfogadhatónak vagy annál jobbnak minősítette. Az elemzés eredményei alapján megállapítható, hogy az első negyedév vizsgálati adataihoz képest, némi visszaesés tapasztalható a vevői elégedettséget illetően.

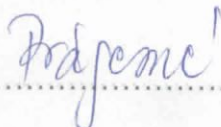
A kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás tekintetében mindenképpen változtatás szükséges, mert nagyon fontos, hogy az ügyfelek első benyomása a Társaság által nyújtott szolgáltatás irányában megfelelő legyen. Az ügymenet gyorsaságán azonban sajnos továbbra sem tudunk változtatni, hiszen ez a folyamat más elbíráló szervektől is függ, azonban minden esetben tartjuk a meghatározott 2 illetve 4 napos határidőket a hozzájárulás kiadását illetően, amennyiben az ügyfelek a kérelemhez szükséges adatokat helyesen adják meg.

Javaslat: Helyesbítő tevékenységre

Mivel az ügyfélszolgálati munkatársak igen leterheltek és a napi munkájuk elvégzése mellett nagyon sok információt kérő ügyféllel is tartják telefonon a kapcsolatot, ezért a telefonok fogadására javaslom, egy ügyfélszolgálati recepciós munkatárs mielőbbi felvételét.

Budapest, 2009. augusztus 03.

Összeállította:.....



Ellenőrizte:.....



3/3

Parking Kft., 1054 Budapest,
Bajcsy Zsilinszky út 36-38.

Tel.: 36 1 374 0814; e-mail: info@parking.hu; web: www.parking.hu



TÁRSASÁGUNK CÉLJA EGY SZERETHETŐ, ÉS ÉLHETŐBB FŐVÁROS LÉTREHOZÁSA!
KÜLDETÉSÜNK: A MODERN VÁROSI KÖZLEKEDÉSI KULTÚRA MEGTEREMTÉSE.