

Címzett: Mikus Anita

Cím: Belső

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

Iktatószám: M 2009/196

## FELJEGYZÉS

Az ügyfélszolgálati irodában 2009. első kilenc hónapjában 237 fő, behajtási hozzájárulásért folyamodó ügyfél töltötte ki a vevőelégedettségi kérdőívet.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott ME 8.2.1 eljárás alapján – az ügyfélszolgálati iroda szolgáltatásának vizsgálatához – készült 3. sz. kérdőívből 237 db-ot juttattak vissza Társaságunkhoz a behajtási hozzájárulásért folyamodó ügyfelek.

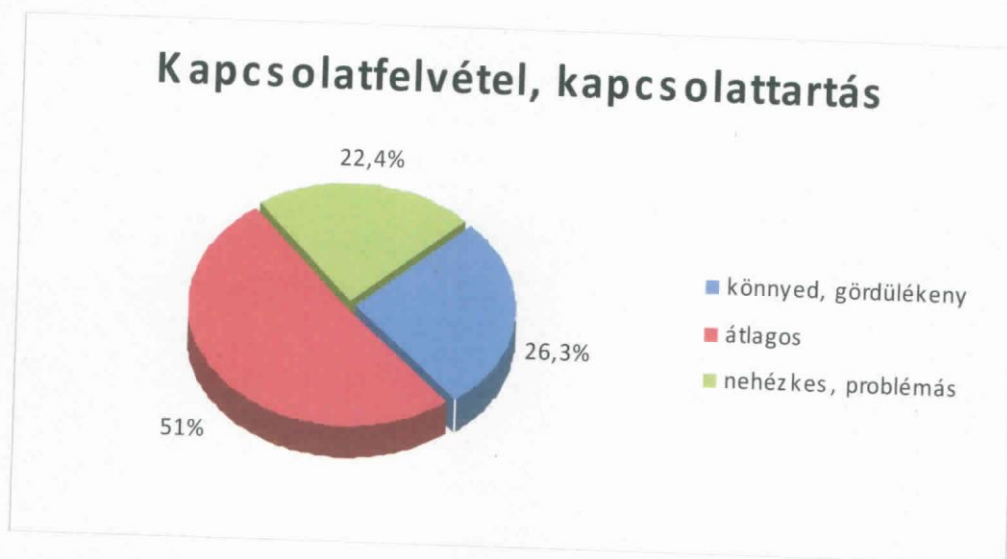
Az egyes kérdéseket az adott betűjel megjelölésével, illetve az iskolai osztályzással megegyezően értékelték az ügyfelek.

A kérdésekre adott válaszok alapján az alábbi értékelést kaptuk:

**BEHAJTÁSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA  
2009. JANUÁR-SZEPTEMBER**

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

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



A válaszolók **51,3 %-a átlagosnak találta a kapcsolattartást, kapcsolatfelvételt.** A kérdőív kitöltőinek 26,3%-a könnyednek, gördülékenynek, 22,4%-a nehézkesnek jelölte meg azt. A „B-C” válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a kérdőív kitöltőinek **77,6 %-a átlagosnak, vagy annál jobbnak ítélte meg a Társaságunkkal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás tekintetében.**



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

Iktatószám: M 2009/

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

A tevékenységünket vizsgált időszakban, a kapott osztályzatok azt mutatják **(4,18-as átlag)**, hogy az ügyfelek nagy része elégedett a munkatársaink felkészültségével, szolgálatkészségével. A 237 főből, 124 fő ötös, 71 fő négyes, 18 fő hármas, 10 fő kettes és 14 fő egyes osztályzatot adott.

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

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



2/3

A válaszokat vizsgálva láthatjuk, hogy az ügymenetet, a kérdőívet kitöltő ügyfeleink **38,3 %-a lassúnak tartja,**

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.

Címzett: Mikus Anita

Parking Kft.

Cím: Belső

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

Iktatószám: M 2009/

31,1 %-a pedig elfogadhatónak ítélte. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a válaszolók 30,6 %-a jónak, gyorsnak értékelte, a „B-C-D” válaszok együttes vizsgálata alapján pedig megállapítható, hogy a kérdőív kitöltőinek 61,7 %-a elfogadhatónak vagy annál jobbnak minősítette azt.

Összességében megállapítható, hogy munkatársaink felkészültségével és szolgálatkészségével, elégedettek a szolgáltatást igénybevevők. (4,18-as átlag) A kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartással, a válaszolók 77,6 %-a elégedettnek mondható. Az ügymenet gyorsaságát 61,7 % elfogadhatónak vagy annál jobbnak minősítette. Az elemzés eredményei alapján megállapítható, hogy az első hét hónap vizsgálati adataihoz képest, némi javulás tapasztalható a vevői elégedettséget illetően.

A kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás tekintetében javulás látható, míg az első hét hónap átlaga azt mutatta, hogy a kérdőívet kitöltők 29,1 %-a tartotta nehézkesnek azt, Az utóbbi két hónap átlagát figyelembe véve 6,7 %-kal kedvezőbben alakult ez az átlag.

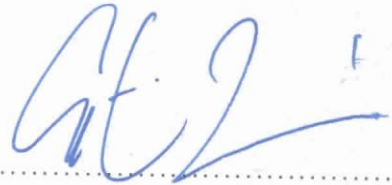
Megállapítható, hogy az augusztus elején hozott helyesbítő intézkedés,- mely egy ügyfélszolgálati recepciós felvételét javasolta,- mindenképpen hatékonynak mondható.

Budapest, 2009. október 16.

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.