

Pszów, dn. 25.10.2019 r.

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za III kwartał 2019 r.

Ankiety w formie elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów (www.pszow.pl) wypełniły dwie osoby.

Z uwagi na bardzo małą ilość ankiet, nie można właściwie ocenić poziomu satysfakcji klientów. W III kwartale ilość osób, która wzięła udział w badaniu drastycznie spadła dlatego należy podjąć działania mające na celu uzyskanie bardziej reprezentatywnego wyniku dlatego proponuję jednak działania zmierzające do uzyskania bardziej reprezentatywnego wyniku w następnym kwartale.

Proponuję więc:

- przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej pomiaru satysfakcji klienta poprzez zamieszczenie informacji dla klientów w Czasopiśmie Informacyjnym Miasta Pszów, (przynajmniej raz na kwartał w formie banera),
- przedstawienie raportu na naradzie kierowników,
- kierownicy referatów powinni omówić z podległymi pracownikami sposób udzielania informacji klientom o możliwości skorzystania z anonimowej ankiety i oceny poziomu usług,
- kierownicy poszczególnych referatów powinni zwiększyć nadzór nad realizacją spraw i usług, przeprowadzając rozmowy z pracownikami, kładąc nacisk na prawidłową i staranną obsługę klienta,
- jeżeli podjęte działania nie przyniosą zwiększenia liczby klientów, którzy wezmą udział w ankiecie, należy rozważyć zmianę częstotliwości pomiaru satysfakcji z kwartalnej na półroczną, aby uzyskać bardziej reprezentatywne wyniki.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdzam:

