

Customer Satisfaction Analysis 2016: la valutazione dei nostri clienti

Come ogni anno Utilità misura con un'indagine la soddisfazione della propria clientela. Ecco cosa ne pensate di noi.

Se il nostro focus è la soddisfazione dei nostri clienti, il miglior termometro di misurazione della bontà del nostro operato non può che essere costituito dalla Customer Satisfaction Analysis.

Un appuntamento ormai irrinunciabile per Utilità, grazie al quale ottenere un prezioso feedback sulla percezione dei propri servizi e sugli ambiti nei quali è opportuno concentrare le proprie risorse per ottenere ulteriori miglioramenti.

Vediamo nel dettaglio tematiche e modalità di svolgimento dell'indagine:

Qualche numero

Oltre 14.000 aziende intervistate in omogenea composizione tra liberi professionisti, pmi, grandi aziende e condomini. Tra questi un 80% di clienti in attuale fornitura ed un 20% di ex clienti, la cui decisione di cambiare fornitore è stata presa nell'arco dello scorso anno.

La composizione del campione d'analisi per servizi erogati ha visto un 33% in fornitura per la sola energia, un 41% in fornitura per il solo gas ed un rimanente 26% in fornitura per entrambi.

L'intervista è avvenuta online nel 10% dei casi e per via telefonica nel rimanente 90%.

Rapporto con il personale commerciale/di vendita

La prima tematica di indagine selezionata riguarda il personale di vendita, composto da professionisti del settore, disponibili tanto nel pre quanto nel post vendita, pronti ad analizzare le necessità del cliente e rivedere le logiche di fornitura in conseguenza dei cambiamenti di esigenze e stili di consumo.

L'indagine si è concentrata sulla capacità di comprensione dei bisogni del cliente, sulla chiarezza delle informazioni fornite, sul concreto supporto offerto in fase decisionale e sulla disponibilità, correttezza, cortesia e professionalità percepita.

Gli intervistati sono stati chiamati ad esprimere un giudizio su una scala numerica da uno a dieci ed il voto medio rilevato è buono in quanto pari ad 8.

Fattura e servizio di fattura online

La seconda tematica in oggetto di sondaggio punta al cuore del servizio offerto da Utilità. Nella fatturazione si ha infatti la summa di un lavoro sinergico ed efficiente in grado di garantire puntualità, trasparenza e chiarezza.

Tra gli aspetti sondati troviamo la facilità di trovare le informazioni necessarie ad un corretta comprensione

delle single voci di costo ed una valutazione della bontà del servizio di fattura online, apprezzato da oltre l'80% della clientela.

Il servizio clienti di Utilità

Un'ulteriore tema di valutazione è poi costituito dal servizio clienti di Utilità. Una delle cifre distintive del fornitore, in grado di garantire un supporto tempestivo e competente ai nostri clienti. In quest'ambito il 65% degli intervistati conferma la tempestività nella risposta grazie alla comprovata capacità del personale qualificato Utilità di risolvere immediatamente la problematica sottoposta. Nel rimanente 35% le problematiche sono state risolte entro pochi giorni per il 70% dei casi, con una valutazione media del 7,5.

L'utilizzo del sito web e dei servizi online

Un interessante aspetto di analisi è poi costituito dalla frequenza e dalla qualità percepita in fase di utilizzo del sito web e dei servizi online predisposti. Oltre il 55% degli intervistati dichiara di far visita al sito web e di questi circa l'80% vi accede con frequenza mensile. Il principale motivo di visita è, per ben il 90% dei casi, l'accesso alla propria area riservata.

E proprio su quest'ultimo aspetto si è concentrato il sondaggio, invitando gli intervistati ad esprimersi in merito alla facilità di registrazione, alla semplicità di utilizzo, alla grafica ed all'estetica oltre che all'utilità concreta dei servizi offerti. La totalità dei giudizi raccolti rivela una generale percezione di comodità, funzionalità, facilità di accesso e navigazione, con votazioni medie dell'8.

Valutazione complessiva

A chiudere l'indagine la richiesta di esprimere un giudizio sintetico e globale sulla qualità del servizio ricevuto e qui gli ambiti di indagine vanno dalla professionalità alla trasparenza, dall'effettivo risparmio alla vicinanza al cliente.

Il voto medio si attese intorno all'8 ed il giudizio complessivo è talmente positivo da spingere oltre il 93% delle aziende intervistate a riferirsi disponibili a consigliare ad altri Utilità.

Inutile dire che questi risultati ci rendono orgogliosi del lavoro svolto e ci spingono a tenere fede al nostro focus orientato, in ogni fase, alla soddisfazione del cliente finale.

Grazie a quest'indagine abbiamo raccolto la migliore conferma della bontà del nostro lavoro e tanti spunti utili a migliorare, nella direzione di una maggiore efficienza e vicinanza al cliente. Un grande grazie a tutti coloro che vi hanno preso parte.