

Lidé oceňují moderní služby a profesionalitu zaměstnanců PVK

31.10.2023 - | Pražské vodovody a kanalizace

Výzkumu se zúčastnilo 890 respondentů z řad individuálních zákazníků, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem. Šetření probíhalo v Praze od 5. září do 11. října 2023.

„Se službami PVK je celkově spokojeno 95 % respondentů, což je nadprůměrná hodnota ve srovnání s jinými firmami v obdobných oborech. Nejvyšší celková spokojenost je bytových družstev a firem, dokonce 97 %. “ uvádí výsledky letošního průzkumu Miloš Rybáček, jednatel společnosti IBRS. Spokojenost zákazníků s PVK je dlouhodobě na vysoké úrovni. Od roku 2015 byly hodnoty vždy nad devadesáti procenty.

Kvalitu pitné vody oceňuje 91 % zákazníků

„Nejvyšší vliv na celkovou spokojenost zákazníků má podle výzkumu kvalita dodávané vody a plynulost její dodávky. U obou parametrů výzkum potvrdil výborné výsledky napříč všemi segmenty“, doplňuje Miloš Rybáček. S kvalitou dodávané pitné vody je spokojeno 91 % respondentů, u firem pak dokonce 93 % respondentů.

Pražané si kohoutkovou oblíbili. 82 % respondentů uvedlo, že vodu z kohoutku používá doma k pití. Vodu z kohoutku pijí častěji ženy a respondenti s vyšším vzděláním (89 %).

Jak lidé vnímají plynulost dodávek pitné vody? Celkem 96 % respondentů je spokojeno, u skupiny bytových družstev dokonce 98 % a u firem 99 % respondentů.

Výzkum potvrdil mimořádnou spokojenost s profesionalitou zaměstnanců. Devadesátpět procent zákazníků, kteří přišli do kontaktu se zaměstnanci PVK, oceňují jejich profesionalitu. S chováním a vystupováním odečítače vodoměru je spokojeno 98 %, u skupin bytová družstva a firmy je spokojenost stoprocentní.

Roste důraz na moderní způsoby komunikace

Pražané oceňují také zákaznickou péči PVK. S vyřízením požadavku na zákaznickém centru je spokojeno 93 % respondentů, s kvalitou informací pak 85 % respondentů. Jaký způsob komunikace zákazníci preferují? Mladší s vyšší vzděláním preferují elektronickou formu komunikace (internet, e-mail, zákaznický portál, sms), naopak starší upřednostňují zákaznickou linku. Zákaznický portál nejvíce preferují individuální zákazníci, bytová družstva více zákaznickou linku. Respondenti z jejich řad byli stoprocentně spokojeni. Internetové stránky PVK jsou nejvyhledávanější také pro bytová družstva a firmy.

Pražané se o vodu nebojí

Část výzkumu byla opět věnovaná suchu a nedostatku vody. Podle aktuálních výsledků průzkumu se Pražané stejně jako loni nedostatku vody nebojí. Více než sedmdesát procent dotázaných se domnívá, že v hlavním městě je vody dostatek. Respondenti mají obavu spíše z úbytku vody v jiných regionech. A odborníci jim dávají za pravdu. Velkou výhodou metropole totiž je, že zdroje vody pro Prahu mají značné kapacitní rezervy. Praha je totiž nyní zásobována ze tří zdrojů – Úpravny vody Želivka, Úpravny vody Káraný a z Podolské vodárny.

Agentura IBRS - International Business and Research Services - působí na českém trhu už 28 let a

svým klientům nabízí plný servis v oblasti marketingového výzkumu, včetně navazujícího poradenství. IBRS realizovalo na českém trhu více než 3800 projektů pro 700 různých klientů. Mezi klienty IBRS patří nejen významné korporace, ale i menší firmy z různých trhů. IBRS je korporátním členem světové organizace pro výzkum veřejného mínění a marketingový výzkum ESOMAR.

<https://www.pvk.cz/aktuality/lide-ocenuji-moderni-sluzby-a-profesionalitu-zamestnancu-pvk2>