

Sajtóközlemény

Az elégedett ügyfél a legjobb reklám

Számos vállalat tartja ezt a megállapítást stratégiai alapköve egyikének. Az elégedett ügyfél elérése nem könnyű feladat, de kellő odafigyeléssel, véleményük figyelembevételével szolgáltatásaink minősége javítható, melynek eredményeképpen hosszútávú együttműködések szülehetnek.

Az Őrmester Nyrt. ennek érdekében egy átfogó vevői elégedettség kutatást végzett a közelmúltban.

A vevői elégedettség kutatás célja egy olyan zsinórmérték felállítása a Társaság számára, melyet a mindennapi működésében hasznosítani tud a szolgáltatások színvonalának megőrzésében, esetleges fejlesztésében. A vevői elégedettség fontos eleme a gazdasági sikernek, megbízható alapját képezi a folyamatos fejlődésnek, ezáltal számos kulcsfontosságú előnyt biztosíthat a vállalat számára.

Az Őrmester 2011. november 15-én küldte ki partnerei részére azt a szakmai kérdőívet, mely a Társaság, valamint a kollégák munkájáról alkotott vélemények megismerése érdekében készült. A felmérés fókuszában ezúttal az objektumvédelmi üzletág szerepelt, mely kiemelt terület a vagyonvédelemi szolgáltatásokban.

„Megbízható, hozzáértő, országos lefedettségű, teljes körű szolgáltatás”. Csakhogy néhány jelzöt említsünk a kutatás során felmerült visszajelzésekből. A legkedvezőbb megítélést a Társaság szakmai munkája, megbízói kapcsolattartása, valamint munkatársainak udvariassága kapta. „Egy-két konkrét adatot szeretnék kiemelni. A Társaság szakmai munkája 96,67%-os, a munkatársak szakmai munkája 96,19%-os, valamint a társaság szolgáltatásainak szervezettsége 95,56%-os megítélést kapott a megkérdezettektől. Az elismerő visszajelzések mellett óriási hasznát vesszük azoknak az építő javaslatoknak, kritikáknak, melyek munkánk minőségének tökéletesítését szolgálják. A felmérés további hozadéka, hogy olyan párbeszédet indított el megrendelőinkkel, melyek pontosították, aktualizálták a megoldásra váró feladatokat. Ennek eredményeképpen cégünk azonnali lépéseket tudott tenni, számos esetben sikerült a felmerülő kérésekre gyors és hatékony válaszreakciót adni. Csak hogy egy példát említsek, az egyik partnerünknel felmerült az igény, hogy kerékpárok segítségével tehessek hatékonyabbá mindennapi feledataik ellátását, ezért számukra már biztosítottuk is az eszközöket.”– tette hozzá Bernáth Mihály, a cég minőségügyi és ellenőrzési osztályvezetője.

Összességében elmondható, hogy egy tőzsdén jegyzett vállalat számára elengedhetetlen és létfontosságú a fenntartható fejlődés biztosítása. Az Örmester Nyrt. esetében az elégedett ügyfélszám növelése valamint a meglévő üzleti kapcsolatok ápolása alapvető szempont. Még ha első pillanatban egy-két partner elvesztése csak csekély problémának is tűnik, a vevővesztés és ezzel együtt az üzleti hírnév romlása komoly gazdasági károkat is okozhat. Mindezek alapján ismét megállapíthatjuk, hogy az elégedett vevő a legjobb reklám.

További információk:

Örmester Vagyonvédelmi Nyrt.

Telefon: 06 20 8282 055

E-mail: mihaly.bernath@ormester.hu

www.ormester.hu