

# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA 2020

Hubert Kabulski, Kierownik Działu Relacji z Klientami,

Pion Rozwoju Rynku Gazu

GAZ-SYSTEM FORUM

Warszawa, 30.09.2020



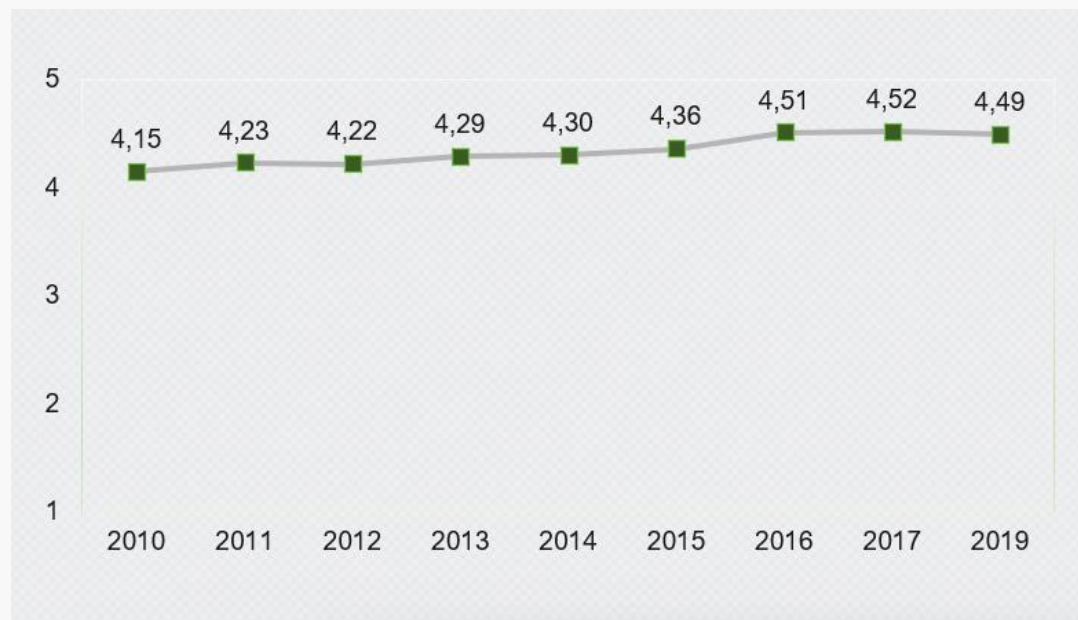
# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA 2019

Badanie Satysfakcji Klienta to cenne źródło informacji, które pozwala GAZ-SYSTEM poznać oczekiwania i odczucia naszych partnerów biznesowych i pozwolić im na ocenę współpracy z naszą Spółką. Sugestie i uwagi przekazywane w ankietach są brane pod uwagę przy podnoszeniu jakości obsługi, wprowadzaniu nowych funkcjonalności w systemach informatycznych czy wprowadzaniu zmian do IRiESP.

Jak co roku badaniu zostały poddane:

- ▶ Jakość obsługi
- ▶ Postawa i kompetencje pracowników
- ▶ Komunikacja z Klientem
- ▶ Jakość usług
- ▶ Partnerstwo biznesowe
- ▶ Kanały komunikacji elektronicznej

Wskaźnik zadowolenia z jakości współpracy z GAZ-SYSTEM od 2010 roku jest na bardzo wysokim poziomie i kształtuje się powyżej 4,0.

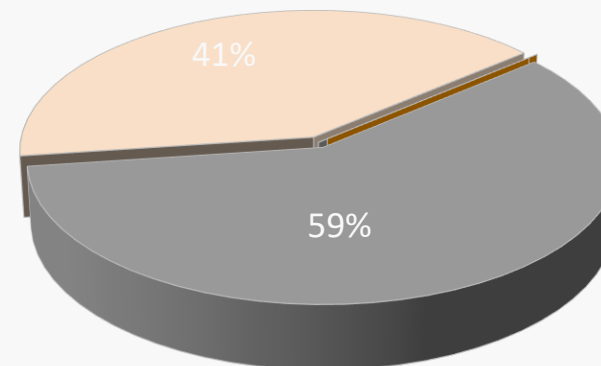




# PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA 2019 - OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI -

Zdecydowana większość Klientów jest bardzo zadowolona z poziomu obsługi realizowanego przez GAZ-SYSTEM.

Respondenci doceniają takie elementy jak chęć pomocy ze strony pracowników oraz dobrą i sprawną komunikację. Wśród komentarzy pojawiły się opinie świadczące o tym, że osoby obsługujące Klientów są w większości przypadków do dyspozycji, a sprawy załatwiane są w najbliższym możliwym terminie.

Jak oceniają Państwo poziom obsługi klienta w GAZ-SYSTEM?



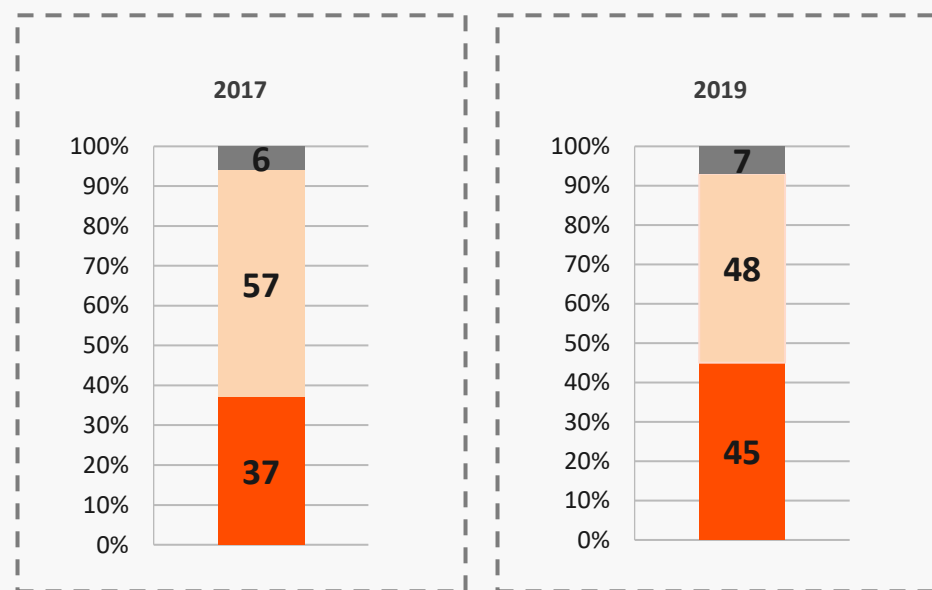
-  Zdecydowanie zadowolony(a)
-  Raczej zadowolony(a)

# PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA 2019 - OCENA JAKOŚCI USŁUG -

Poziom usług świadczonych przez GAZ-SYSTEM oceniany jest bardzo wysoko.

W dalszym ciągu jednak pojawiają się aspekty, które pozwolą na poprawę jakości oferowanych usług. Propozycje udoskonaleń dotyczą m.in. kwestii bilansowania dobowego, informowania o zmianach z większym wyprzedzeniem, zwiększenia jasności przekazywanych informacji.

Jak ocenia Pan(i)o poziom usług świadczonych przez Operatora Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM ?



- Zdecydowanie zadowolony
- Raczej zadowolony
- Ani zadowolony, ani niezadowolony

# JAKOŚĆ OBSŁUGI I USŁUG – ANALIZA PORÓWNAWCZA WYNIKÓW

Obszar – Jakość obsługi i usług	2016	2017	2019
Ogólna ocena jakości obsługi	84%	89%	96%
Kultura obsługi	85%	97%	93%
Chęć udzielenia odpowiedzi na pytania	84%	84%	100%
Zaangażowanie w rozwiązanie sprawy	82%	91%	97%
Życzliwość	84%	84%	100%
Chęć służenia pomocą	85%	85%	97%
Wyrozumiałość	82%	92%	87%

# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW 2020

Mając na względzie duże znaczenie, jakie stanowi dla nas Badanie Satysfakcji Klienta, zmieniliśmy formułę tegorocznego badania z uwagi na COVID 19, aby w dogodny i bezpieczny dla Państwa sposób przeprowadzić ankietę:

- ▶ ankieta zostanie przeprowadzona on line, bez konieczności spotkania się z ankieterem,
- ▶ gwarantujemy anonimowość odpowiedzi z możliwością udostępnienia swoich danych
- ▶ dajemy możliwość podzielenia się z nami swoimi opiniami i uwagami



Nowa, wygodna i anonimowa forma badania on-line



Szybki i łatwy sposób udzielenia odpowiedzi



Doskonała okazja do przekazania uwag i sugestii

Nowe funkcjonalności SWI

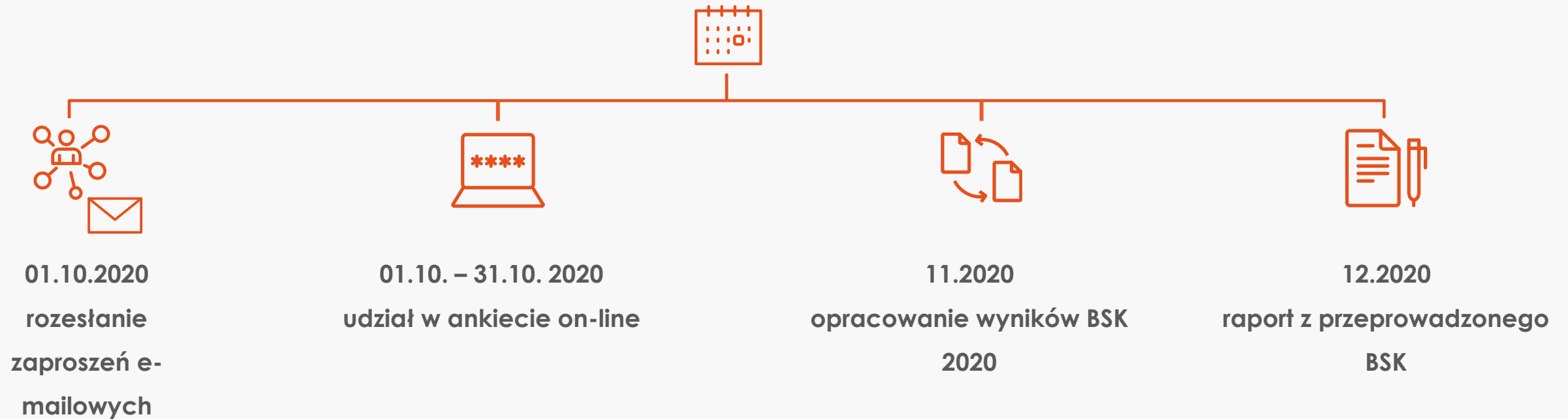
Zmiany procedur

Projekt nowej „www”

Szkolenia i spotkania

# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW 2020

## Harmonogram





# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW 2020



The screenshot shows a web-based survey form for GAZ-SYSTEM S.A. The header is orange with the GAZ-SYSTEM logo and the text "Badanie Satysfakcji Klienta GAZ-SYSTEM S.A.". Below the header, there is a message: "Będziemy wdzięczni za poświęcony czas na wypełnienie ankiety. Pragniemy zapewnić, że ankieta oraz realizacja procesu badawczego są anonimowe." The form includes a "Wymagane" (Required) section with a question: "W jakim zakresie Pana(i) firma współpracuje z GAZ-SYSTEM? \*". The question is followed by three radio button options: "w zakresie umów przesyłowych", "w zakresie umów przyłączeniowych", and "Inne".

Link do ankiety zostanie  
przesłany  
w zaproszeniu e-mailowym:

**[ANKIETA BSK 2020](#)**

Kontakt w sprawie BSK

2020: **[\*\*\[system.pl\]\(mailto:klient@gaz-system.pl\)\*\*](mailto:klient@gaz-</a></u></b></p></div><div data-bbox=)**



Zapraszamy do udziału w BSK 2020!

Każdy głos ma dla nas znaczenie!



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

