

Kliendi rahulolu uuring

Advisio OÜ

Riia 181 A, Tartu 51014
Lõõtsa 8, Tallinn 11415

Telefon: +372 735 2952

Faks: +372 735 1241

E-post: info@advisio.ee

WWW: www.advisio.ee



Kliendi rahulolu uuringu eesmärk



- Kliendi rahulolu uuring annab vastuse küsimusele: kas ja kui rahul on olemasolevad kliendid meie toote ja teenindusega?
- Seejuures vaadatakse eraldi:
 - kliendi rahulolu mõjutavaid üksiknäitajaid ning rahulolu nendega (nt koondmõiste "teenindus" alla kuuluvad üksiknäitajad teeninduse kiirus, teenindaja suhtlemisoskus, kompetentsus jne);
 - kliendi rahulolu üldnäitajaid ning rahulolu nendega (nt rahulolu teenindusega).
- Rahulolu-uuringu läbiviimine on kohustuslik nt ISO kvaliteedistandardit järgivatele ettevõtetele (ISO 9001 kohustab mõõtma kliendi rahulolu, kuid meetod pole määratletud)

Metoodika ja tööprotsessi kirjeldus



- Seminari käigus tuvastavad klient ja Advisio lähteülesande ning panevad paika uurimiseesmärgid
- Eesmärkidest lähtuvalt pakub Advisio välja lahenduse uuringu teostamiseks
- Meetodiks ankeetküsimustik, süva- või fookusgrupiintervjuu
- Koostöös kliendiga määratletakse huvipakkuvad teemad ja küsimused, planeeritakse intervjuude läbiviimise kord ning ülesehitus
- Advisio koostab küsimustiku ning viib läbi küsitluse ja/või intervjuud
- Advisio koondab ja töötleb kogutud andmed, vajadusel transkribeerib intervjuud
- Andmete ning nende analüüsi tulemuste põhjal vormistatakse uuringu raport

Näide: OÜ Koolitus (1)



- **Lähtepunkt:** OÜ Koolitus viib läbi juhtimisalaseid koolitusi. Ettevõtte on tuntud oma professionaalse ja hea esinemisoskusega meeskonna poolest. Hiljuti taotles OÜ Koolitus endale ISO 9001 kvaliteedistandardi. Seoses sellega peab ettevõtte regulaarselt läbi viima kliendi rahulolu uuringuid.
- Koostöös Advisioga pannakse paika **rahulolu-uuringu eesmärk:** selgitada välja, kas ja kui rahul on olemasolevad kliendid ettevõtte poolt pakutavate koolitustega. Seejuures on rõhk koolitajate oskustega rahulolul.
- **Metoodika:** ankeetküsimustik
Kuna ettevõttel on olemas andmebaas oma klientide kontaktidega (sh meiliaadressid), otsustatakse uuring läbi viia veebipõhiselt. Koos Advisioga pannakse paika huvipakkuvad teemad, Advisio koostab küsimustiku ning paneb selle üles internetikeskkonda. Seejärel edastatakse lühike uuringueesmärki tutvustav tekst klientidele. Kuna OÜ Koolitusel on kliente alla 100, saadetakse palve uuringus osalemiseks tervele üldkogumile (st kõigile klientidele).

Näide: OÜ Koolitus (2)



- Tulemused:
 - üldiselt on kliendid OÜ Koolituse teenustega rahul,
 - ka koolitajate taset peetakse enam kui rahuldavaks,
 - rahul ei olda mõne koolitaja õppematerjalide kättesaadavusega.
- Tulemuste rakendamine:
 - OÜ Koolitus lisab töötajate kohustuste hulka tingimuse, et kõik õppematerjalid peavad olema klientidele firma kodulehel kättesaadavad.