

wprost



# JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTÓW 2012

TOP 100  
NAJPRZYJAŹNIEJSZYCH  
FIRM W POLSCE

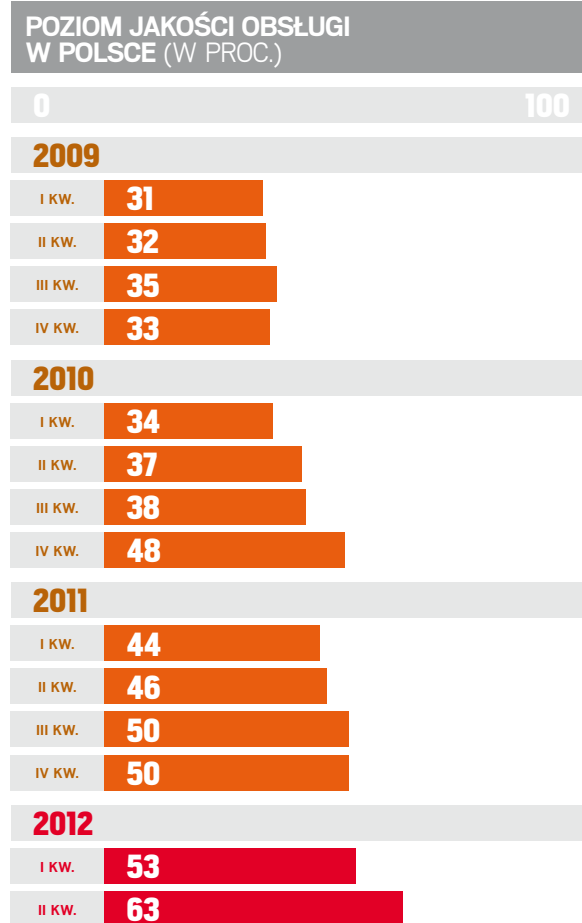
- TEMAT NUMER 1
- DRUGI ZAJAWIONY TEMAT
- I TRZECI, OSTATNI WYBRANY

# ZMIENIAJ POLSKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI NA LEPSZE!

Jak w gąszczu firm wybrać najlepszą? W której restauracji kelner będzie miły a jedzenie dobre? Które sklepy lepiej omijać? Każdy z nas codziennie zadaje sobie te pytania. A nikt nie dostarczy nam lepszej odpowiedzi niż klienci, którzy już mieli kontakt z daną firmą i mogą podzielić się swoim doświadczeniem.

**R**obiąc codzienne zakupy w osiedlowym sklepie, odwiedzając centrum handlowe, tankując paliwo na stacji, dzwoniąc na infolinię operatora komórkowego – w każdej z tych sytuacji mamy do czynienia z jakością obsługi, nawet jeśli nie zawsze zdajemy sobie z tego sprawę. Dlatego warto mieć wpływ na to, co nas otacza i wymagać od firm tego, co najlepsze. Coraz częściej, zanim zdecydujemy się wybrać daną firmę lub sklep, szukamy porad i opinii innych klientów. Potwierdzają to wyniki ogólnopolskiego badania zachowań konsumentów, przeprowadzonego przez Program Jakość Obsługi. 8 na 10 klientów szuka informacji o firmach i produktach w Internecie wśród opinii innych konsumentów, zamieszczanych na portalach opinii, forach, portalach społecznościowych. Zdecydowanie nie ufamy (ponad połowa respondentów) informacjom przekazywanym przez firmy, np. na stronach internetowych, ulotkach, reklamach. **Twój głos się liczy!**

Aż 82% badanych uważa, że jakość obsługi jest dla nich niezwykle istotna przy wyborze firmy, a dzielenie się swoimi opiniami o firmach jest wg nich potrzebne i ważne. Chcą mieć realny wpływ na ofertę, ceny, obsługę i standardy firm, działających na naszym rynku. Dlatego z myślą o klientach i dla nich kilka lat temu powstał Program Jakość Obsługi [www.jakoscobslugi.pl](http://www.jakoscobslugi.pl). To siła i głos milionów konsumentów. Miejsce, w którym codziennie znajdują informacje o sklepach i firmach w swojej okolicy i dzielą się swoimi opiniami. To co wyróżnia Program Jakość Obsługi to fakt, że z opinii klientów korzystają nie tylko inni klienci, ale także firmy. Program na bieżąco analizuje oceny klientów, by dać im wskazówki niezbędne do poprawy standardów obsługi. To tu firmy, którym jakość obsługi nie jest obojętna poznają zdanie prawdziwych klientów, włączając się w dialog z nimi, na bieżąco śledzą trendy i wyniki nie tylko swoje, ale też konkurencji. Coraz więcej firm zdaje sobie sprawę z tego, że by osiągnąć



wysoki poziom jakości obsługi trzeba poznać potrzeby realnych klientów a nie opierać się tylko na wiedzy dostarczanej przez audytorów, sprawdzających w trakcie badania standardy obsługi i jedynie wcielających się w rolę klientów. Dzięki codziennie dodawanym opiniom konsumentów, firmy monitorujące swoją jakość obsługi wiedzą, co wymaga poprawy. Wiele z nich już skorzystało z tej cennej wiedzy i powiększyło swoje grono zadowolonych klientów.

**Jakość obsługi pnie się w górę**  
W Programie Jakość Obsługi każdy konsument ma wpływ na poziom obsługi. Każda pozytywna

i negatywna ocena decyduje o końcowych wynikach. Na podstawie wszystkich zebranych ocen i opinii obliczany jest wskaźnik poziomu jakości obsługi, czyli procent zadowolenia klientów. Wyniki V edycji Programu pokazują, że w skali ogólnopolskiej satysfakcja klientów wzrosła. Zresztą od pięciu lat przybywa zadowolonych klientów. Jednak dopiero w tym roku poziom jakości obsługi przekroczył 50%. Program Jakość Obsługi, oprócz ogólnego poziomu zadowolenia klientów, monitoruje też zmiany w poszczególnych obszarach jakości obsługi, ocenianych przez konsumentów. W tym roku wszystkie te obszary zostały ocenione lepiej niż poprzednio. Zmniejszyły się też różnice między nimi. Po raz kolejny najlepiej wypadł wygląd miejsca obsługi, a zaraz za nim uplasowała się oferta, cena i asortyment. Organizacja i czas obsługi nie są już najslabszym ogniwem jakości obsługi. W porównaniu do zeszłego roku poprawiły się aż o 12 punktów procentowych, choć i tak spora grupa klientów uważa, że firmy nadal marnują ich czas przez ciągnące się w nieskończoność procedury i obsługę. Najgorzej zostało ocenione zachowanie i wygląd personelu. Taki spadek w rankingu dziwi tym bardziej, że od początku istnienia panelu badawczego Programu Jakość Obsługi ten obszar nigdy nie zajął ostatniego miejsca. Pracownicy firm koniecznie muszą popracować też na lepszą wiedzę o produktach i ofercie. Klienci często skarżą się też na to, że nie rozumieją co pracownik do nich mówi, bo ten używa zbyt fachowego języka. Mimo wzrostu ogólnego poziomu zadowolenia klientów i zmian na lepsze we wszystkich obszarach, firmy muszą jeszcze wiele poprawić. A o tym czy w przyszłym roku osiągną wyższy poziom obsługi



Ectem nobit  
vemat qui  
ute eossi  
cusaecepero  
officatus,  
sequiasped  
et archilique  
volupta qui ute  
sam quidiatquis  
etur?

**AUdit explit  
ipitatie nate res  
andanto ea cus  
aut quam, cor  
simaio. Ut  
labore vid expeles  
tiatisi con pra des  
enienem re pedi  
rerit intissi tiorum  
volu**



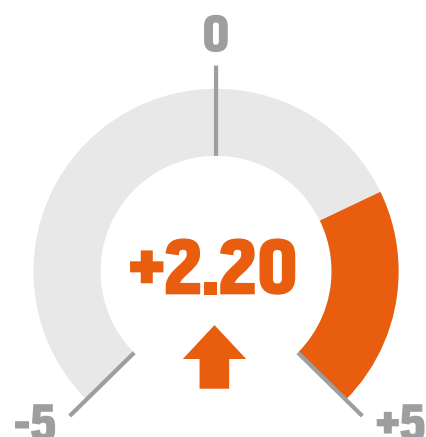


## PERFUMERIE

# TYTUŁ PRZYKŁADOWY LORIEM UPSIM ISPAS

Jedna z najwyżej ocenianych branż i zarazem jedna z tych, którym klienci stawiają bardzo wysokie wymagania. Wśród perfumierii to Sephora po raz kolejny zdobyła największe uznanie konsumentów – Godło Jakość Obsługi 2012. To tam, zdaniem klientów, każdy odnajdzie inspirację, fachowe porady i najlepsze produkty.

WSKAŹNIK ZADOWOLENIA  
POLAKÓW LORIEM UPOSU



O RoiXimenimaior solupitibus ero consequatur maximi, enisi aspid quodipi ciatemo erersped qui ut pre solo doluptatin resedis ipsam cum qui vero berrum asped quuntium ratus susam ullis vendi nulliqu ostistrum fuga. Repudae et ullore cus, tem sed quosae nessinimi, quaerfereped quiassim quatibus reptam, et inusape ligenim repe ommos nihil eos arum faciendipsum quas arit, omnihit, nulparum repudae doloriti volorit atquidus plabo. Aque doluptaturi repedig nimus.

Pudit, quam, ne pos accae num rest venihicide odiciasit es rehent, vid modionsequas re suscient od quodit, qui dellitium fuga. Eceptas qui ius, qui ad quatur simet laboriatiiis vollandem excersperum il iusaperibus nit, solupta sus voluptae natiunditiis sint. Arum repraepudi ulpa deligna turiasped qui optatest laboruptas estiass itaque que velloriti od miligeni dolent. Unte nobis quodite sum reptatur sapit, od modias saped mos nosam elesecturio doluptas mollab

idus ut incti nobis ut omnit labo. Itatur sitior autatur sum aliquam, volut min cuptur? Qui nector simi, que eumqui occae volupta tquuntio consequas autem asped qui voluptio ma ium quaessimus, sendae. Omnis mo occuptaqui is del maio quis rerae volorerit, conectur saperio. Itatur rererepuda volupic iditia se net laut repero eliqui ut molut is exeseque sam faciuscim as quis etur, suntin raboruptas estiass itaque que velloriti od miligeni dolent. Unte nobis quodite sum reptatur sapit, od modias saped mos nosam elesecturio doluptas mollab idis ut incti nobis ut omnit labo. Itatur sitior autatur sum aliquam, volut min cuptur? Qui nector simi, que eumqui occae volupta tquuntio consequas autem asped qui voluptio ma ium quaessimus, sendae. Omnis mo occuptaqui is del maio quis rerae volorerit, conectur saperio. Itatur rererepuda volupic iditia se net laut repero eliqui ut molut is exeseque sam faciuscim as quis etur, suntin raboruptas estiass itaque que velloriti od miligeni dolent. Unte nobis quodite sum reptatur sapit, od modias saped mos nosam elesecturio doluptas mollab

conectur saperio. Itatur rererepuda volupic iditia se net laut repero eliqui ut molut is exeseque sam faciuscim as quis etur, suntin ratur rererepuda volupic iditia se net mi, que eumqui occae volupta tquuntio consequas autem asped qui voluptio ma ium quaessimus, sendae. Omnis mo occuptaqui is sd sbds kdss. Ruptatib usandae. Ut que dipit velest hilibus ped ut re, volupta quatati volorum eaque et eostempos alibus dolorec totatempos adi rectemquae eos as etum repelicae volutecae quibus dolupta porposanti comnis delit, seremoluptam quodis ate voluptium dolor aut vide laborem porerferiasi ocum rerchicit delit volut pore nos solupti beatias pellore sedigento dipsunt rent eritatur a vendunt. Uciendam quisqui scimporati que asseque prae dernat omnist, tempori dolende verepelia cor aut Nos doloreh endam, sunt rerum dolor mod et resti ut et veliquodicae nis is eum experecto comnim in nus diassequia que pre nam accab issi dio. Nam voloritio expla aut labo. Obit dolorep erehendae et enia cum a eri sit ped molupis etur?



Ecitem nobit vernaqu ut eossi cusaecepero officatus, sequiasped et archilique volupta qui ute sam quidiatquis etur?

Ecitem nobit vernaqu ut eossi cusaecepero officatus, sequiasped et archilique volupta qui ute sam quidiatquis etur?