

Asiakkaat arvioivat Neloset Yhtiöt luotettaviksi kumppaneiksi

Neloset Yhtiöt Oy toteutti yhteistyössä tutkimusyritys Bondatan kanssa asiakastutkimuksen, jossa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia yhteistyöstä, palvelusta ja yhtiöiden toiminnasta yhteistyökumppanina. Tutkimukseen vastasi 33 asiakasta. Tulokset kertovat korkeasta asiakastytyväisyydestä ja toimivista asiakassuhteista.

Asiakaskokemus rakentuu sujuvasta yhteistyöstä

Yhteistyö Neloset Yhtiöiden kanssa arvioidaan erittäin hyväksi. Kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,2 asteikolla 1–5, mikä kertoo toimivasta asiakaskokemuksesta, jossa arjen yhteistyö, palvelu ja osaaminen tukevat toisiaan. Kehittämisen varaa sen sijaan nähdään viestinnässä ja tiedottamisessa (3,8) sekä toiminnan jatkuvassa kehittämisessä (3,7).

Onnistuneimmat tekijät

Ystävällisyys ja palvelualltius	4,5
Ammattitaito ja asiantuntemus	4,5
Luotettavuus	4,5
Referenssit ja osaaminen	4,5
Yhteistyön yleinen sujuvuus ja helppous	4,4
Palveluvalikoiman vastaavuus tarpeisiin	4,4



Kokonaiskeskiarvo

4,2 /5

Yhteistyö arvioidaan kokonaisuutena erittäin hyväksi.

Neloset Yhtiöt nähdään hyvänä valintana myös jatkossa

Neloset Yhtiöillä on asiakkaidensa keskuudessa vahva asema: 91 prosenttia vastaajista valitsisi Neloset uudelleen yhteistyökumppanikseen, ja loputkin pitäisivät Neloset Yhtiöitä mahdollisena valintana tulevaisuudessa.

Neloset Yhtiöt erottuvat edukseen myös kilpailijoihin verrattuna. Vastaajista 81 prosenttia arvioi Neloset kilpailijoita paremmaksi ja 19 prosenttia samantasoiseksi. Kukaan vastaajista ei pidä Neloset Yhtiöitä kilpailijoita heikompina.

91%

valitsisi Neloset uudelleen

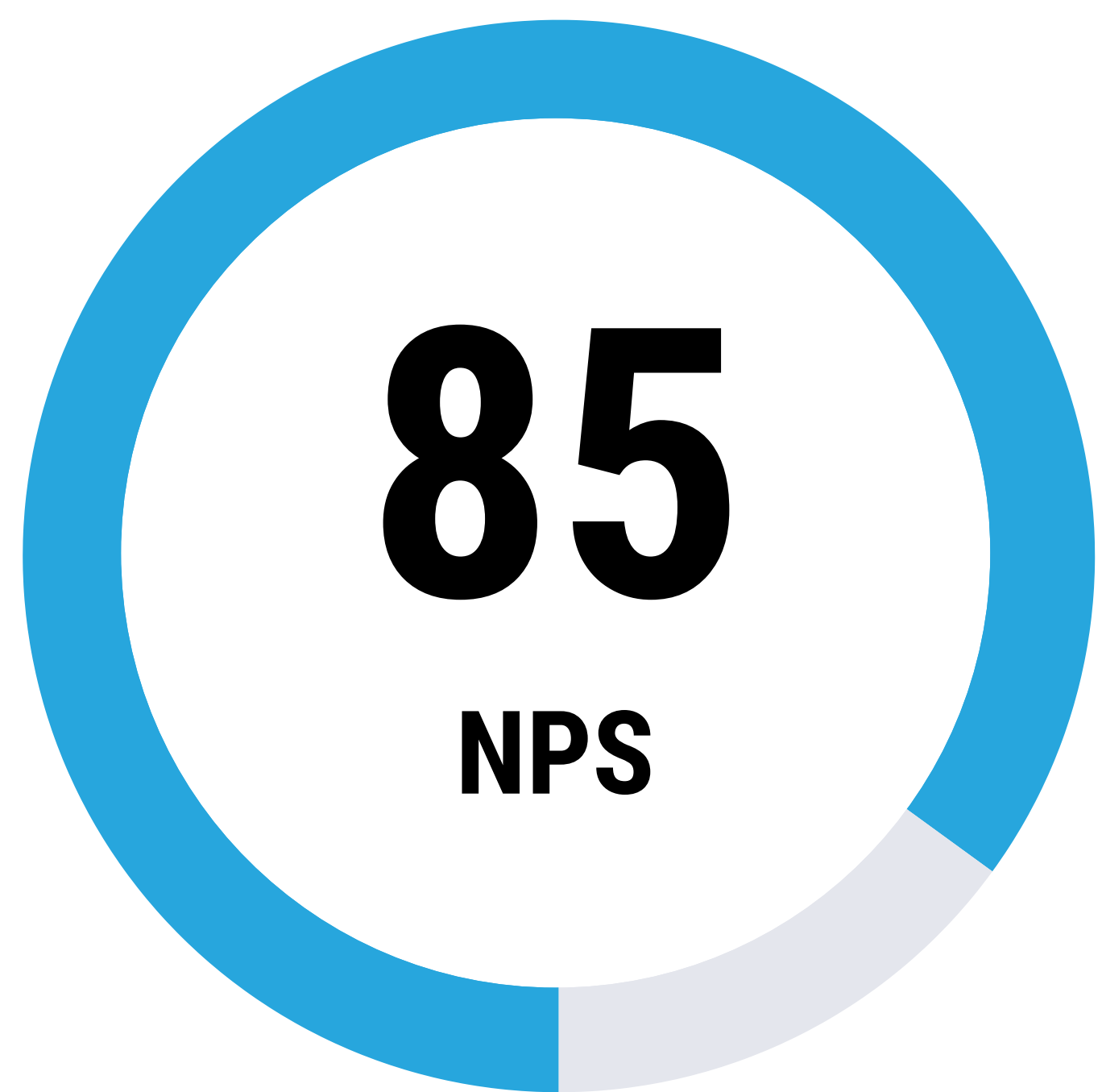


81%

pitää Neloset Yhtiöitä kilpailijoita parempana



Neloset Yhtiöitä suositellaan myös muille



■ suosittelijat 9-10 (85%)
■ neutraalit 7-8 (15%)

*Net Promoter Score eli NPS mittaa asiakkaiden halukkuutta suositella yritystä. Arviointi tapahtuu asteikolla 0–10, ja tulos lasketaan suosittelijoiden ja arvostelijoiden erotuksena.

Neloset Yhtiöiden suositelluarvosanaksi (NPS*) muodostui erinomainen 85. Kaikki vastaajat antoivat arvosanaksi vähintään kahdeksan asteikolla 0–10, kun heiltä kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suositelisivat Neloset Yhtiöitä muille. Bondatan vertailutietokannassa yritysten keskimääräinen NPS on 39.



Asiakkaat perustelevat suositellua ennen kaikkea luotettavuudella, sujuvalla yhteistyöllä ja hyvällä asiantuntemuksella. Monissa vastauksissa korostuu myös pitkä yhteistyö, kilpailukykyinen hinta sekä kokemus siitä, että työt hoituvat sovitusti ja yhteistyö toimii arjessa hyvin.

Kumppani, jonka kanssa yhteistyö sujuu

Avoimissa vastauksissa Neloset Yhtiöt näyttäytyvät luotettavana ja osaavana kumppaneina, joiden kanssa yhteistyö sujuu mutkattomasti. Asiakkaat kuvaavat Neloset Yhtiöitä joustaviksi, yhteistyökykyisiksi ja teknisesti vahvoiksi toimijoiksi.

Asiakkaiden vastauksissa korostuu kolme teemaa:

Luotettavuus – Neloset Yhtiöt hoitavat sovitut asiat ja pitää kiinni aikatauluista.

Sujuva yhteistyö – yhteistyö koetaan helpoksi, ketteräksi ja sujuvaksi.

Ammattitaito – Neloset Yhtiöitä pidetään osaavana ja asiantuntevana kumppanina.

yhteistyökykyinen

joustava

ammattitaitoinen

asiantunteva

luotettava

nopea

helppo

yhteistyökumppani

positiivinen

ketterä

Kiitos vastaajille!

Neloset Yhtiöt kiittävät asiakkaitaan palautteesta, luottamuksesta ja pitkäjänteisestä yhteistyöstä. Asiakastutkimuksen tulokset kertovat, että asiakkaat arvostavat erityisesti sujuvaa arjen yhteistyötä, osaavaa tekemistä ja palvelun toimivuutta. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, jotta yhteistyö vastaa asiakkaiden tarpeisiin myös tulevaisuudessa.