

## Asiakastutkimus 2026 -tulostiedote

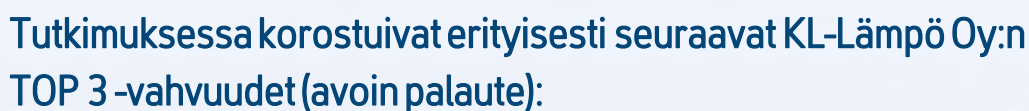
KL-LÄMPÖ Oy teetti vuoden 2026 tammi-helmikuun aikana perinteisen asiakastyytyväisyystutkimuksen. Tutkimuksen tavoitteena oli muodostaa selkeä kuva asiakastyytyväisyydestä sekä asiakkaiden tarpeista ja toiveista tuleville vuosille.

Tutkimus toteutettiin sekä puhelinhaastatteluina että sähköisellä kyselylomakkeella. Kaiken kaikkiaan hyväksyttyjä vastauksia kertyi 183 kpl, joista puhelimitse 50 ja lomakkeen kautta 133.

Vastausprosentti tänä vuonna oli **15,8**.

### PARHAITEN ONNISTUNEET TEKIJÄT





- 1 VAHVA AMMATTITAITO, ASiantuntemus ja Ratkaisukyky
- 2 PALVELEVA, ASiakaslähtöinen ja Luotettava Kumppani
- 3 NOPEA REAGointi sekä LAADUKKAAT JA Varmat Toimitukset

Tutkimuksessa nousi esiin myös kehittämiskohteita. Vastaajilta saatiin parannusehdotuksia mm. hinnoitteluun, suoraan asiakkaiden kontaktointiin ja täsmällisempään markkinointiin liittyen.

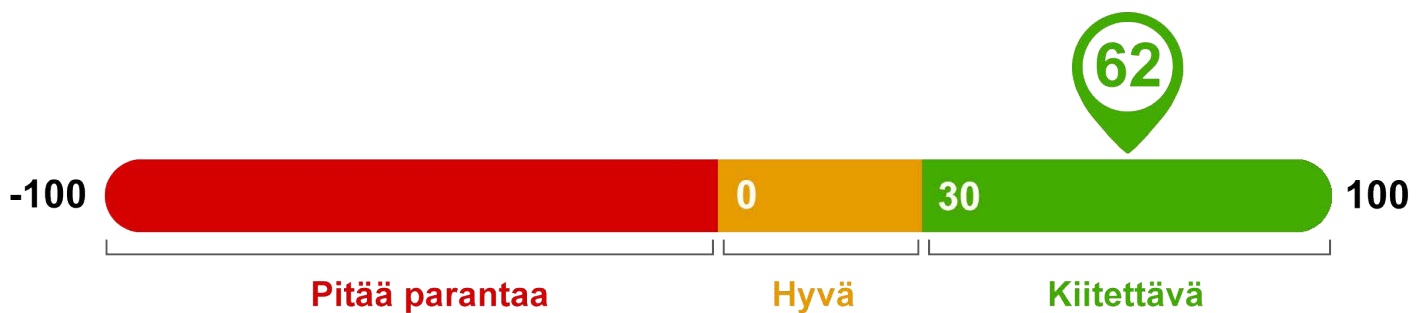


## KYSYIMME ASIAKKAILTA, MITÄ HEILLE TULEE ENSIMMÄISENÄ MIELEEN KL-LÄMPÖ OY:STÄ



## NPS-SUOSITTELUINDEKSI

Suositteluindeksi eli Net Promoter Score tarkoittaa sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat yritystä, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen. KL-Lämpö Oy:n suositteluindeksi vuonna 2026 oli **62**. Tämä on yhtiön mittaushistorian kaikkien aikojen paras tulos!



### NPS laskentaohje

NPS-indeksillä vastaajat sekä vastaukset jaetaan kolmeen ryhmään.

**0-6 = Arvostelijat:** tyytymättömät asiakkaat, jotka voivat vahingoittaa brändiäsi negatiivisilla puheilla.

**7-8 = Passiiviset:** tyytyväiset mutta välinpitämättömät asiakkaat, jotka voivat siirtyä kilpailijoille.

**9-10 = Suosittelijat:** uskolliset asiakkaat, jotka ostavat jatkossakin ja suosittelevat brändiäsi myös muille.

NPS-Indeksi voi saada arvon välillä -100 ja 100. Mitä suurempi luku, sen parempi tulos on.

-  Korkea NPS-tulos: **30-100**
-  Keskinkertainen NPS-tulos: **0-30**
-  Alhainen NPS-tulos: **alle 0**



# MIKÄ TEKEE KL-LÄMPÖ OY:STA OMAN ALANSA VAHVAN TOIMIJAN?

Alla on kooste suoria asiakassitaatteja, jotka kuvaavat sitä, miten asiakkaat kokevat yhteistyön KL-Lämpö Oy:n kanssa.



“Oman alan tuotetietoisuus on erinomaista. Teollisuuspuolella heillä on osaamista erikoisimpiinkin projekteihin.”

“Kun jotain kysyy, saa varmasti ammattitaitoisen vastauksen. Alansa huippu!”

“Ammattitaito ja ongelmaratkaisukyky ovat huippuluokkaa.”

“Asiakaslähtöiset palvelut ja ratkaisut. Myös toimitusajat ovat pysyneet sovittuina.”

“Aina pidetty asiakaslupaus.”

“Joustava palvelu on parasta ja toimivaa. Asiantuntemus ongelmanratkaisutilanteissa myös huippuluokkaa.”

“Ongelmatilanteiden nopeus ja apu on se paras apu heiltä. Apu tulee nopeasti! Asiantuntevuus on hyvää. Plussaa on myös se, että henkilöstö ei vaihdu ihan kaiken aikaa.”

“Kotimainen asiantuntijataho, joka myös valmistaa tuotteet / tuotteita Suomessa.”

“Kokonaispalvelupaketti lämmönvaihtimien kera on todella hyvä juttu.”

“Palvelun sujuvuus, luotettavat toimitukset, osaava ja ammattitaitoinen neuvonta (mm. vesianalyysit jne).”

## KL-LÄMPÖ OY ja KOKONAISARVOSANA



Asiakastyytyväisyyden kokonaisarvosanaksi KL-Lämpö Oy sai **4,3** asteikolla 1–5, mikä kertoo vahvasta asiakastyytyväisyyden tasosta.