

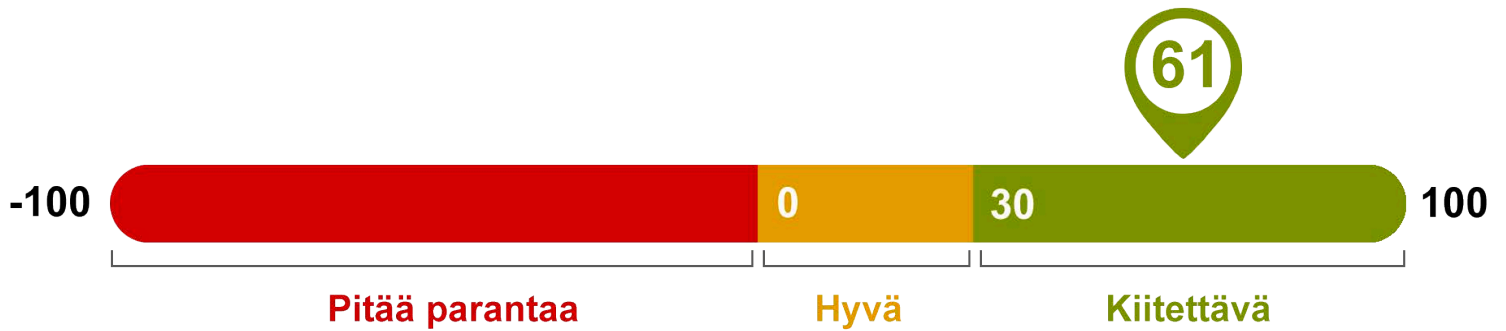
KL-LÄMPÖ Oy teetti helmi-maaliskuussa 2024 asiakastyytyväisyystutkimuksen. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa KL-Lämpö Oy:n asiakassuhteiden hoitoa. Kysymykset esitettiin puhelimitse ja sähköisellä kyselylomakkeella. Vastaajia oli puhelimitse 50 ja lomakkeen kautta 100. Vastausprosentti oli 12,7.

PARHAITEN ONNISTUNEET TEKIJÄT



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 2024 oli **61**.



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



ASIAKKAIDEN AVOINTA PALAUTETTA KL-LÄMPÖ OY:N VAHVUUKSISTA



"Ammattitaito on yhtiöllä laajaa."

"Asiaksläheisyys on hyvää ja tuotteita sekä palveluita saa per heti."

"Asiantunteva palvelu ja tuotteet. Ei ole tarvinnut etsiä muita vaihtoehtoja."

"Historia on osoittanut yhtiön luotettavuuden. Henkilöstön osaaminen on myös mainiota."

"Kotimaisuus ja se että organisaatio on kohtuullisen lähellä."

"Luotettavat tuotteet, toimitukset nopeasti ja ajallaan. Asiantunteva henkilöstö."

"Palvelualttius ja tapa hoitaa usein asioita ongelmatilanteissa."

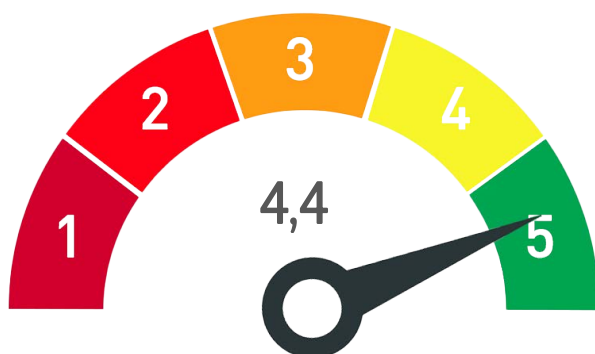
"Suomalaisuus ja asiantuntijuus sekä vastuullisuus toimituksen suhteen ovat hyviä."

"Toimitusten nopeus ja luotettavuus sekä asiantuntemus."

"Verkostoanalyysien raportointi ja tarjoukset ovat hyviä."



KL-LÄMPÖ OY ja KOKONAISARVOSANA



KL-Lämpö Oy sai kokonaisarvosanaksi **4,4** arvoasteikolla 1-5. Tämä on yhtiön mittaushistorian kaikkien aikojen paras tulos!

