# TUTKIMUSTIEDOTE

KL-Lämpö Oy teetti maaliskuussa 2018 asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka toteutti Pajakon Oy. Tutkimuksen sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa KL-Lämpö Oy:n asiakassuhteiden hoitoa. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat KL-Lämpö Oy:n olemassa olevat asiakkaat. Tutkimus toteutettiin ensisijaisesti sähköisenä ja sitä täydennettiin puhelinhaastatteluilla.

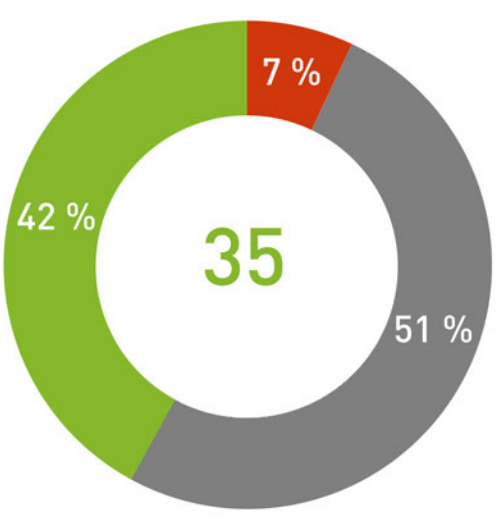
## PARHAITEN ONNISTUNEET TEKIJÄT:

Tutkimuksessa korostuivat erityisesti seuraavat KL-Lämpö Oy:n TOP 3 -vahvuudet (avoin palaute):

1. Ammattilainen alallaan
2. Kotimainen toimija
3. Laaja tuotevalikoima sekä vahva asiantuntijuus

Tutkimuksessa tuli esiin tiedottamisen kehittämisen tärkeys. KL-Lämpö Oy on jo ennen tutkimuksen julkistamista ottanut vuoden 2018 strategiaansa juuri tämän osatekijän parantamisen. KL-Lämpö Oy on vahvasti mukana sosiaalisen median markkinoinnissa Facebookissa ja LinkedIn-palvelussa.

## Kysyimme asiakkailta, mitä tulee ensimmäisenä mieleen Kl-Lämpö Oy:sta:




## SUOSITTELU (NPS)

KL-Lämpö Oy:ta myös suositellaan! Alla suositteluindeksi, eli NPS (Net Promoter Score). NPS-tulos ilmaistaan asteikolla joka alkaa miinus sadasta ja päättyy sataan.

Arvostelijat (0-6) **7 %** - 6 kpl
Passiiviset (7-8) **51 %** - 41 kpl
Suosittelijat (9-10) **42%** - 34 kpl

KL-Lämpö Oy;n NPS suosittelutulos on korkea! Teollisuusalan kansainvälinen NPS-keskiarvo on 13, joten siihen nähden KL-Lämpö Oy on onnistunut hyvin.

NPS-ohje:

Vastaukset jaetaan kolmeen kategoriaan:
0–6 = Arvostelijat: tyytymättömät asiakkaat, jotka voivat vahingoittaa brändiä negatiivisilla puheilla
7–8 = Passiiviset: tyytyväiset mutta välinpitämättömät asiakkaat, jotka voivat siirtyä kilpailijalle
9–10 = Suosittelijat: uskolliset asiakkaat, jotka ostavat jatkossakin ja suosittelevat muille.

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

## KOKONAISARVOSANA

Tutkimukseen vastaajat ovat kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä KL-Lämpö Oy:n toimintaan.
Yritys sai kokonaisarvosanaksi 4,1 arvoasteikolla 1-5.

KL-Lämpö OPTIMIZED WATER TREATMENT
Olli Edgren
toimitusjohtaja

PAJAKON
Pasi Järvilehto
toimitusjohtaja