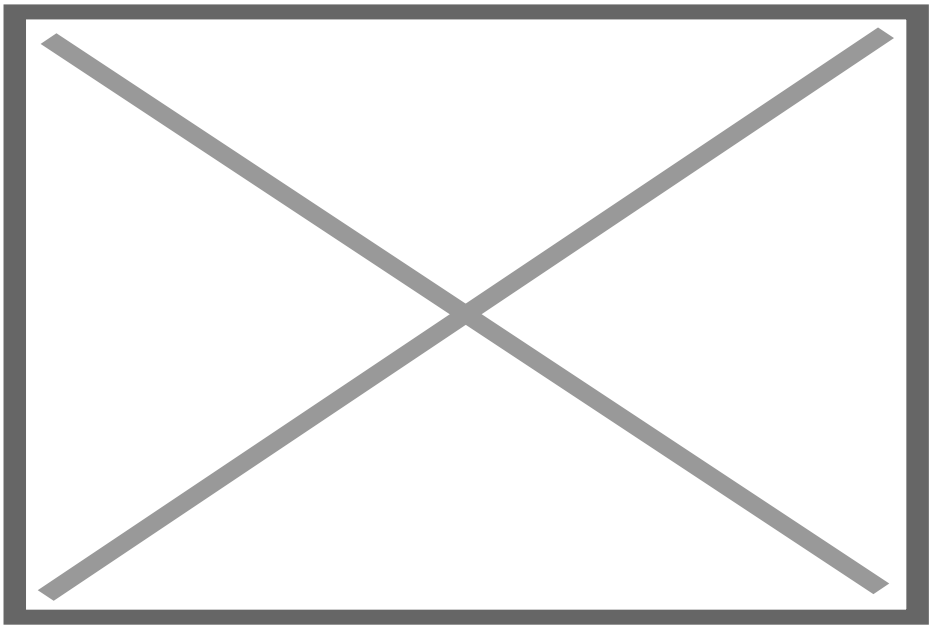
Uuring näitas, et Eesti Telekomil on sektori parim teeninduse tase

11 aastat tagasi - 05.02.2015 Autor: AM



Kellel on parem teenindus? Keeruline küsimus. Vihane klient, kes klienditeenindaja peale pahandas, küsib sõbralt, kas ehk peaks tema operaatori juurde kolima. Sõbral on just vastupidine mõte. Kuid kas olukord on nii hull ja kellel on teeninduse olukord parem?

Läinud aasta lõpus viis uuringufirma TNS Emor taas läbi Eesti Teeninduse Indeksi uuringu, millest selgus, et Eesti Telekomil (EMT ja Elion) on telekommunikatsioonisektori parim teeninduse tase.

"Hoolimata sellest, et ajakirjanduse tarbijarubriikides ja sotsiaalmeedias on mobiilioperaatorid ja sideteenuse pakkujad pidevalt kriitika osalised, tundub, et sedalaadi võimendatud negatiivset tähelepanu on pälvinud siiski ainult üksikjuhtumid," tõdes TNS Emori uuringuekspert Kaidi Kandla. "Telekommunikatsioonisektori teenindustaseme uuring hoopiski kinnitas vastupidist olukorda – teeninduse tase on jätkuvalt kõrge ning pigem muutunud veelgi paremuse suunas."

Uuring viidi läbi vahemikus 24. novembrist kuni 14. detsembrini 2014 ning uuringus osales kuus kohalikku telekommunikatsioonisektori ettevõtet: Eesti Telekom (EMT ja Elion), Elisa, Tele2, Starman, STV ja Viasat.

Kuue kaardistatud ettevõtte võrdluses sai kõige kõrgemalt hinnatud Eesti Telekomi teenindajate tase, mida mõõdeti nii otsese teeninduse, telefoniteeninduse kui meiliteeninduse poolelt.

TNS Emori uuringuekspert Kaidi Kandla ütles uuringut kommenteerides, et erinevate teeninduskanalite lõikes oli teeninduskvaliteet küllaltki ühtlane, 4-pallisel skaalal olid koondhinnangud vahemikus 3,5–3,7 palli.

„Liidrite teeninduse tase on üsna ühtlane, teeninduse koondindeksid on ühtemoodi kõrged, asudes vahemikus 3,6–3,8 palli. Kokkuvõttes parima teenindusega ettevõtteks osutusid EMT ja Elion, kuid teeninduse tasemelt järgnevad ettevõtted nagu Tele2, Viasat, Starman ei jää koondhinnangutes palju maha," lausus Kandla.

Uuring toimus *mystery shopping* ehk ostumüsteeriumi uuringumeetodil, kus spetsiaalse väljaõppe saanud ostlejad hindasid ettevõtte teenindust läbi reaalse teeninduskogemuse. Maksimaalse võrreldavuse saavutamiseks mängiti teenindussituatsioonid läbi kindlatel päevadel ja kellaaegadel ning võimalikult sarnast infot küsivate teeninduslegendide toel. Teenindussituatsioonid valis välja TNS Emor.

- Uudised
- Andmeside