

Arrak Halduse

Arrak Halduse OÜ teenustele tagasiside 2020

Katri Rohesalu
Kliendikesksuse arendus OÜ
Jaanuar 2021



Kliendikesksuse arendus

Eesmärk ja protsess

- Arrak Halduse OÜ eesmärk on säilitada oma klientide kodu väärtust ning seda ajas kasvatada.
- Selleks, et pakkuda klientidele võimalikult head teenust, viidi läbi 2021 aasta alguses klientide tagasiside küsitlus Arrak Halduse poolt hallatavate kortermajade juhtkonna liikmetega.
 - ✓ Palve vastata küsimustikule saatis välja Mika Arrak, Arrak Halduse tegevjuht, e-maili teel.
- Uuringu erapooletuks läbiviimiseks kaasati kolmas osapool. Valituks osutus Kliendikesksuse arendus OÜ.

Kliendikesksuse arendus:

- ✓ valmistas ette küsimustikud ja küsitluskeskkonna;
- ✓ jälgis vastamismäärasid;
- ✓ saatis välja meeldetuletuse ja
- ✓ analüüsis saadud tagasisidet.

Läbiviimine ja vastamismäär

- Palve vastata küsimustikule saadeti 17-le juhtkonna liikmele.
- Küsimustik oli programmeeritud *Formsite* keskkonda.
- Küsimustik oli vastamiseks avatud 5. jaanuar – 17. jaanuar 2021
- 14. jaanuaril saatis Katri Rohesalu, Kliendikesksuse arenduse OÜ nimel kõikidele meeldetuletuse.
- Küsimustikule kogunes kokku 8 lõpuni täidetud vastust.

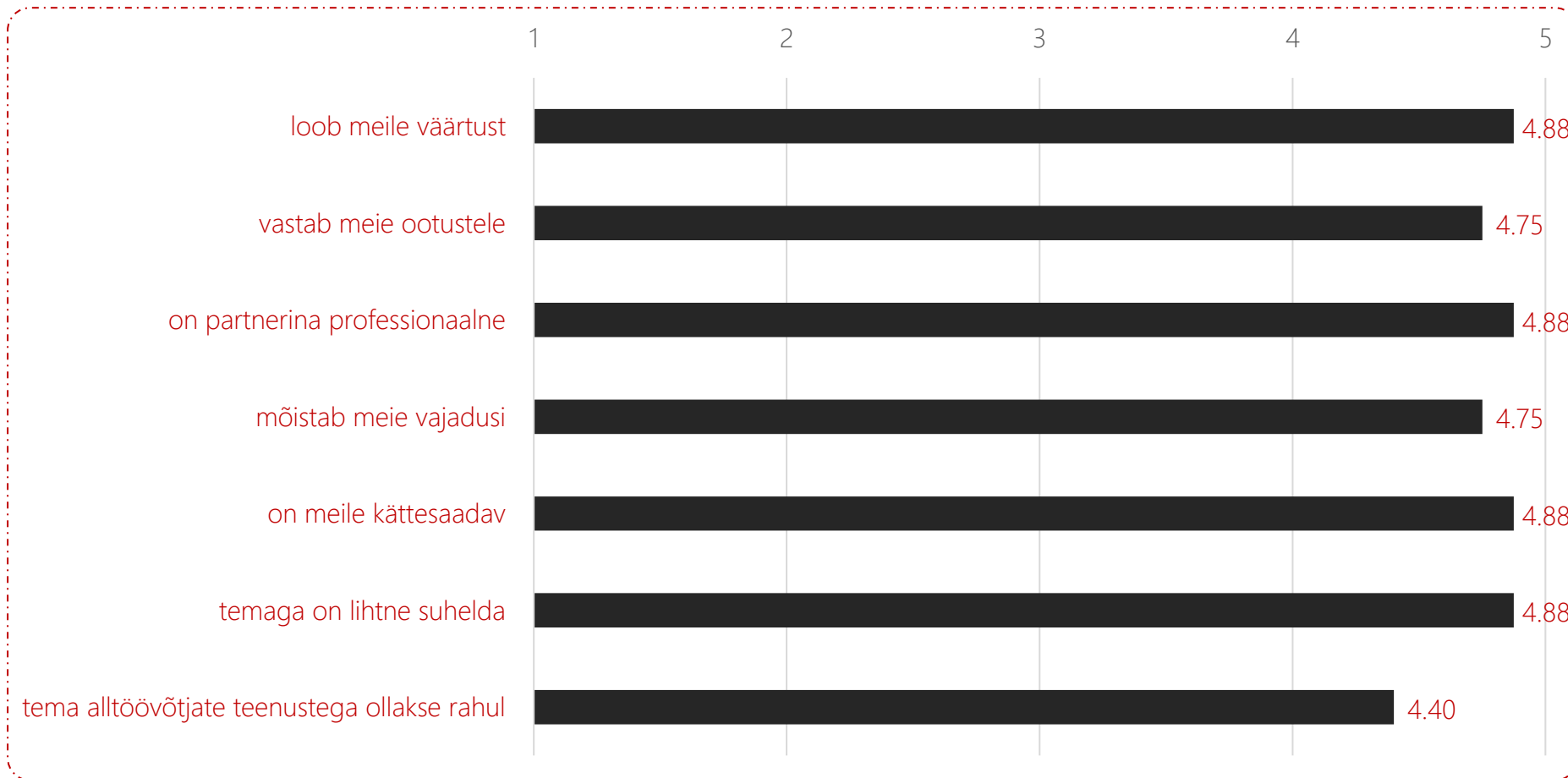
Vastamismääraks kujunes: 47%

Tulemused

Küsimuste tüübid küsimustikus ja neile vastamine (skaalad)

- Küsimused olid esitatud väidetena. Näiteks "Koostöö Arrak Haldusega **loob** meie korteriühistule **väärtust** (s.t tunnete, et koostöö just antud teenusepakkujaga on Teie kinnisvara väärtust hoidnud ja kasvatanud)."
 - Küsimuste väidetega sai nõustuda või mitte nõustuda järgneval skaalal (sulgudes olev number viitab punktiskoorile):
 - ✓ Olen täiesti nõus (5)
 - ✓ Olen üldiselt nõus (4)
 - ✓ Nii ja naa (3)
 - ✓ Ei ole eriti nõus (2)
 - ✓ Ei ole üldse nõus (1)
 - Teenuste kaardistuses oli lisatud võimalus märkida ära, kui teenust ei kasutatud.
- Klientidelt uuriti avatud küsimusega nende ootusi. Seejärel lasti hinnata ootustele vastavust.
- Küsimustikus küsiti ka kaardistusküsimusi, näiteks "Kas teie korteriühistul on tulnud 2020 aasta ette vajadust kasutada Arrak Halduse alltöövõtjate teenuseid (näit. elektrik, ummistused ja teised)".
 - ✓ "Jah" vastanutelt küsiti täiendav küsimus teenuse kvaliteedi/rahulolu kohta.
- Soovitusküsimus "Kas soovitaksite Arrak Haldust korteriühistu hooldusettevõtteks oma sõpradele või sugulastele?" esitati "klassikalisel" 0-10 skaalal, kus:
 - ✓ "0" – kindlasti ei soovitaks
 - ✓ "10" – kindlasti soovitaks
- Soovi korral sai jätta erinevate teemade juurde ka kommentaare.
- Kui vastaja soovis, oli võimalik jätta oma kontaktandmed.

Arrak Haldusele antud hinnangud:



Vastajaid	Hinnang 5	Hinnang 4
8	7	1
8	6	2
8	7	1
8	6	2
8	7	1
8	7	1
5	2	3

Soovitusküsimus ja soovitusindeks

- Skaala, millel küsime soovitusküsimust: "Kas soovitate Arrak Haldusega koostööd oma sõpradele" annab võimaluse välja arvutada maailmas laialt kasutatud *Net Promoter Score (NPS)* näitaja.
- See on mõõdik, mida kasutatakse kliendikogemuse ja äri kasvu hindamiseks. Soovitusindeks tugineb tõdemusel, et oma tuttavatele ja sõpradele ei soovitata reeglina midagi, millega ise rahul ei olda. Sellist küsimust küsides saadakse informatsiooni kliendi emotsionaalse hoiaku kohta. See ei pea tähendama aga seda, et klient reaalselt ettevõtet ka soovitab.

Arrak Halduse NPS-iks kujunes 100%, mis on kõrgeim võimalik tulemus.

- Kuidas skoori arvutatakse?

Metoodika kohaselt lahutatakse "soovitajate" % "mittesoovitajate"%.

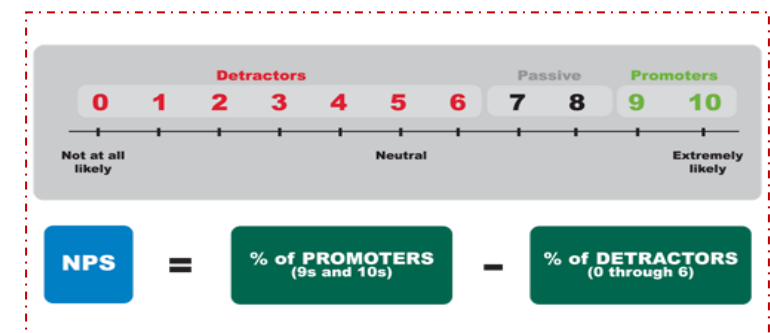
Kliendid, kes on andnud hinnangu "7" ja "8" loetakse "passiivseteks", kes ei ole saanud piisavalt head kogemust, et olla kindel oma soovituse võimalikkuses.

- Arrak Haldusele antud soovitushinnangud jagunesid järgnevalt:

- ✓ Hinnang 10 – soovitaksin kindlasti - **kuus vastajat**
- ✓ Hinnang 9 – **kaks vastajat**
- ✓ Hinnangud 0-8 puudusid

- Kuna kõik vastajad andsid hinnangud vahemikus 9 ja 10, kujunes soovitajate protsendiks 100.

Kuna mittesoovitajad puudusid, siis Arrak Halduse NPS skooriks kujuneski 100%.



Kommentaariid

- Meie korteriühistu peamised ootused Arrak Haldusele on:
 - ✓ "Korteriomanikele olla alati kättesaadav, probleemide lahendamine jooksvalt"
 - ✓ "Hoolimine, kiirus, täpsus, asjatundlikkus"
 - ✓ "Kiirus, teadlik ja asjatundlik tegutsemine, ausus ja usaldus"
 - ✓ "Kõik on ok."
 - ✓ "Annab KÜ-le väärtust"
 - ✓ "Ei ole ootusi, kõik sujub niigi hästi"
- Täiendav kommentaar ootustele vastamise osas:
 - ✓ "Koostöö on olnud väga hea."
- Üldine kommentaar Arrak Haldusega suhtlusele ja professionaalsusele:
 - ✓ "Väga viisakas ja professionaalne."
- Soovitusindeksile antud täiendavad kommentaarid:
 - ✓ Oma tööd teeb hingega. Suurepärase suhtleja.
 - ✓ Isiklik teenindus, asjatundlikkus, kiire kättesaadavus
 - ✓ Personaalne suhtumine.
 - ✓ Kiire ja professionaalne asjaajamine.

Kokkuvõte (1/2)

- Küsimustikule vastajate valimi moodustasid Arrak Halduse poolt hallatavate majade kõik juhtkonna liikmed. See tähendab, et kasutati n.ö "kõikset valimit". Valimimaht oli juba algselt suhteliselt väike. Oleks olnud suurepärase kui kõik, kes said palve vastata, seda võimalust oleks ka kasutanud. Küsimustiku vastas lõpuni 8 inimest. Vastamismääraks kujunes 47%, mida võib pidada piisavaks, et saada vajalikku tunnetust. Siiski loodavad nii Kliendikesksuse arenduse OÜ kui Arrak Halduse OÜ esindajad, et kogutud andmed peegeldavad teenusega rahulolu tõest pilti. Taolist uuringute läbiviimisel on tavapärane, et kliendid, kes on väga häiritud või rahulolematud, pakutud tagasiside andmise võimalust ka kasutavad.
- Arrak Haldusele antud hinnangute keskmised on väga kõrged. Hinnangute variatiivsus on väga väike. Suures ülekaalus anti vastuseid, mis vastasid skoorile "5" (kõrgeim võimalik hinnang). Lisaks maksimumhinnangule esines mõningal määral ka hinnanguid, mis vastasid skoorile "4". Ühtegi hinnangut allapoole skoori "5" ja "4" ei esinenud ning tuginedes eelnevale võib järeldada, et Arrak Halduse teenuste ja suhtlusega ollakse väga rahul ning Arrak Halduse tegevus loob korteriühistule väärtust.

Kokkuvõte (2/2)

- See, et vastustes esines mõningast variatiivsust, näitab, et on vastatud sisuliselt ja teemade peale mõeldes.
 - Üks klient andis läbivalt vastuseid “4 – olen üldiselt nõus”, kuid ka tema antud kommentaarid andsid tunnistust positiivsusest ja rahulolust.
- See, et osad kliendid andsid lisaks maksimumtulemustele ka “4” vastuseid, annab põhjust teemade üle täiendavalt järele mõelda - mida teha veelgi paremini, et vastata klientide ootustele 100%- liselt kõikides kategooriates?
 - Kommentaare, mis viitaksid võimalikele kitsaskohtadele ei esinenud.
- Arrak Halduse OÜ suhtub tagasisidesse täie tõsidusega ning analüüsib täiendavalt oma protsesse, tagamaks klientide rahulolu ka tulevikus.

Arrak Haldus on väga tänulik oma klientidele tagasiside eest!

Aitäh!

Kliendikesksuse arendus OÜ

Katri Rohesalu
+37253406545

www.kliendikesksus.ee



Kliendikesksuse arendus