

Asiakastyytyväisyystutkimus 2009

Pienryhmäkoti Aurinkoinen

Tutkimukseen vastanneet

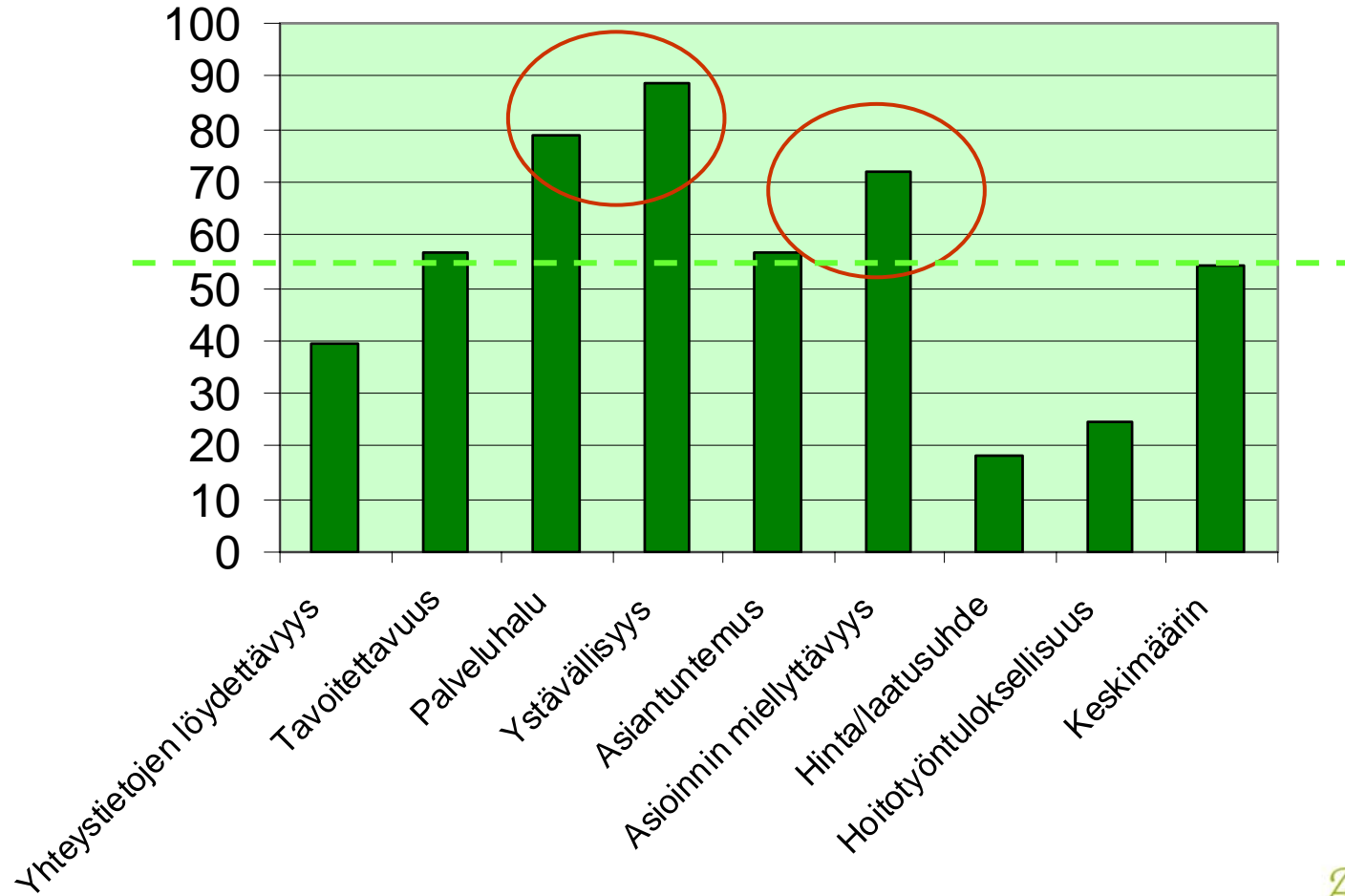
8. Missä roolissa olet toiminut Kotiaurinkoisen kanssa?

Kysymykseen vastanneet: 48 (ka: 2,4)

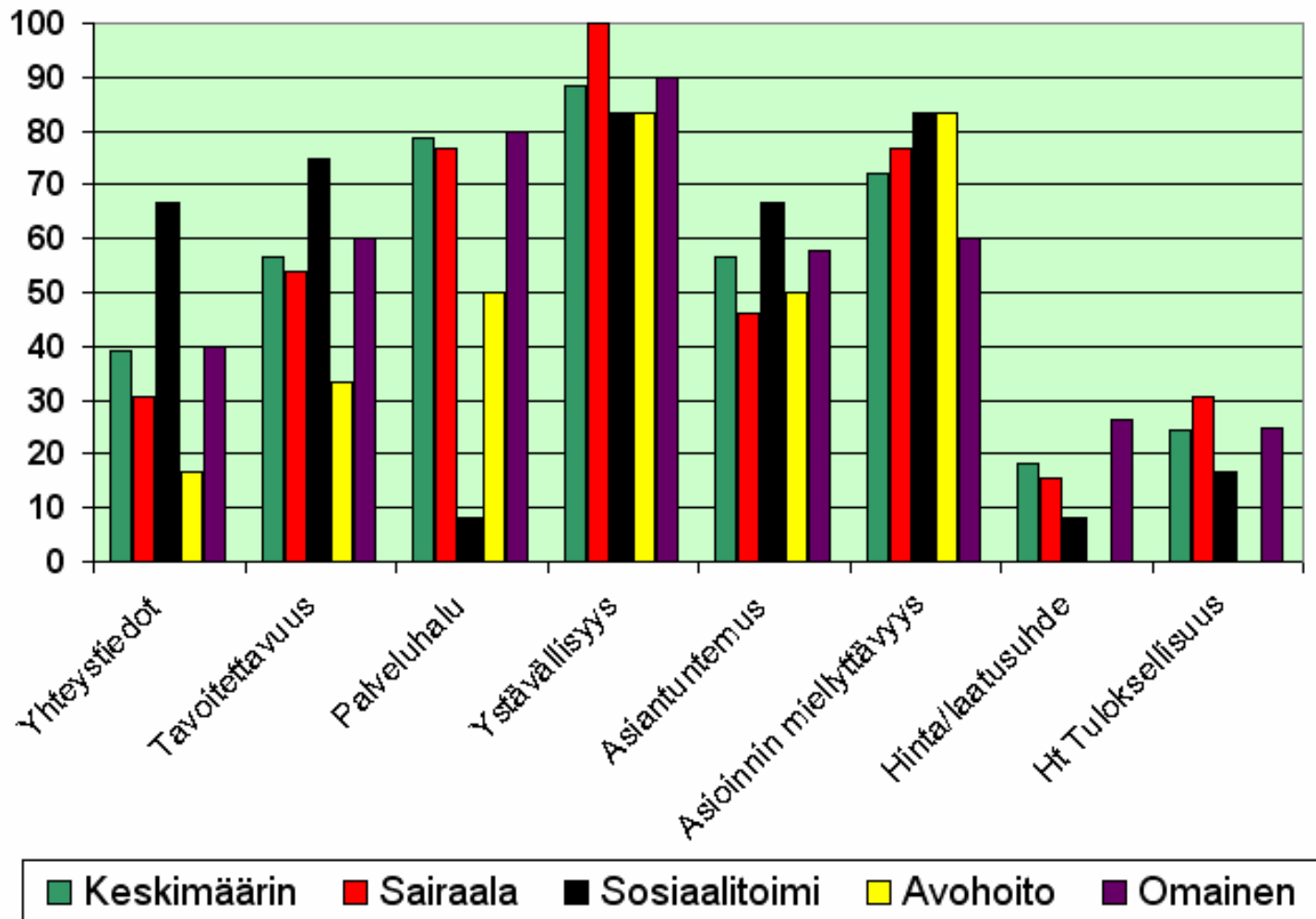


Erittäin tyytyväiset

Aurinkoisen selkeitä vahvuuksia ovat palvelun perusominaisuudet ystävällisyys, tavoitettavuus ja miellyttävä asiointi. Nämä luovat yhdessä vankan pohjan hyvälle palvelukokemukselle. Kehittämiskohteina nousevat yhteystietojen löydettävyys, hintamielikuva sekä todisteet hoitotyön tuloksellisuudesta. Kotiaurinkoisen toimintaan tyytymättömiä oli erittäin vähän (1%), mitä voidaan pitää kiitettävänä suorituksena.

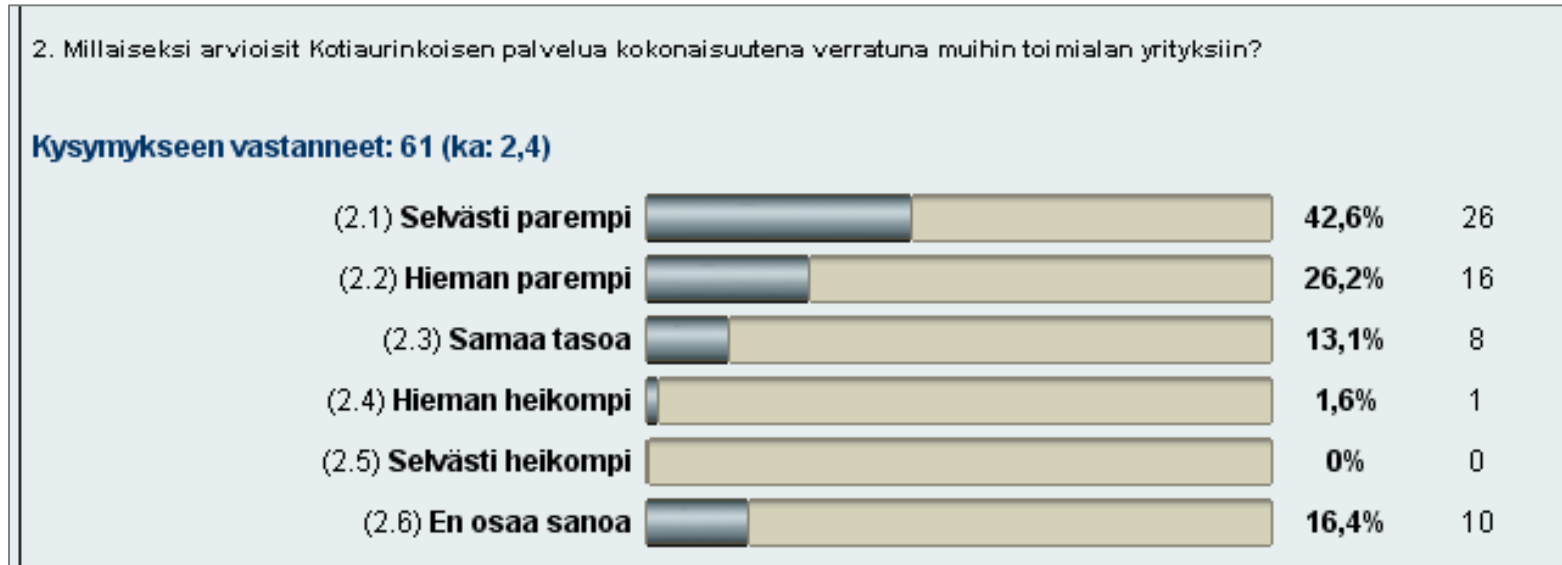


Asiakastyytyväisyys vastaajaryhmittäin (erittäin tyytyväiset)



Kotiaurinkoinen pärjää myös vertailussa muihin vastaaviin yrityksiin

Lähes kaksi kolmesta asiakkaasta pitää Kotiaurinkoisen palvelua hieman tai selvästi parempana kuin vastaavien kilpailijoiden. Selvästi parempana pitää jopa 42,6%, mikä kertoo Kotiaurinkoisen selvästä kilpailuedusta tällä hetkellä.



Suositteluhalukkuus erittäin suurta

Palvelunne koetaan niin hyvänä, että teitä uskalletaan suositella myös muille. Tämä WOM (word of mouth)-markkinointi on asiantuntijapalveluiden markkinoinnissa erittäin tehokasta. Tämä on seurausta kilpailuedustanne (jopa markkinajohtajuudesta omalla alueellanne)

5. Voisitko suositella Kotiaurinkoisen palveluja myös muille samantyyppisille palvelun tarvisijoille?

Kysymykseen vastanneet: 60 (ka: 1,1)

