

Badanie jakości obsługi MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU 19115

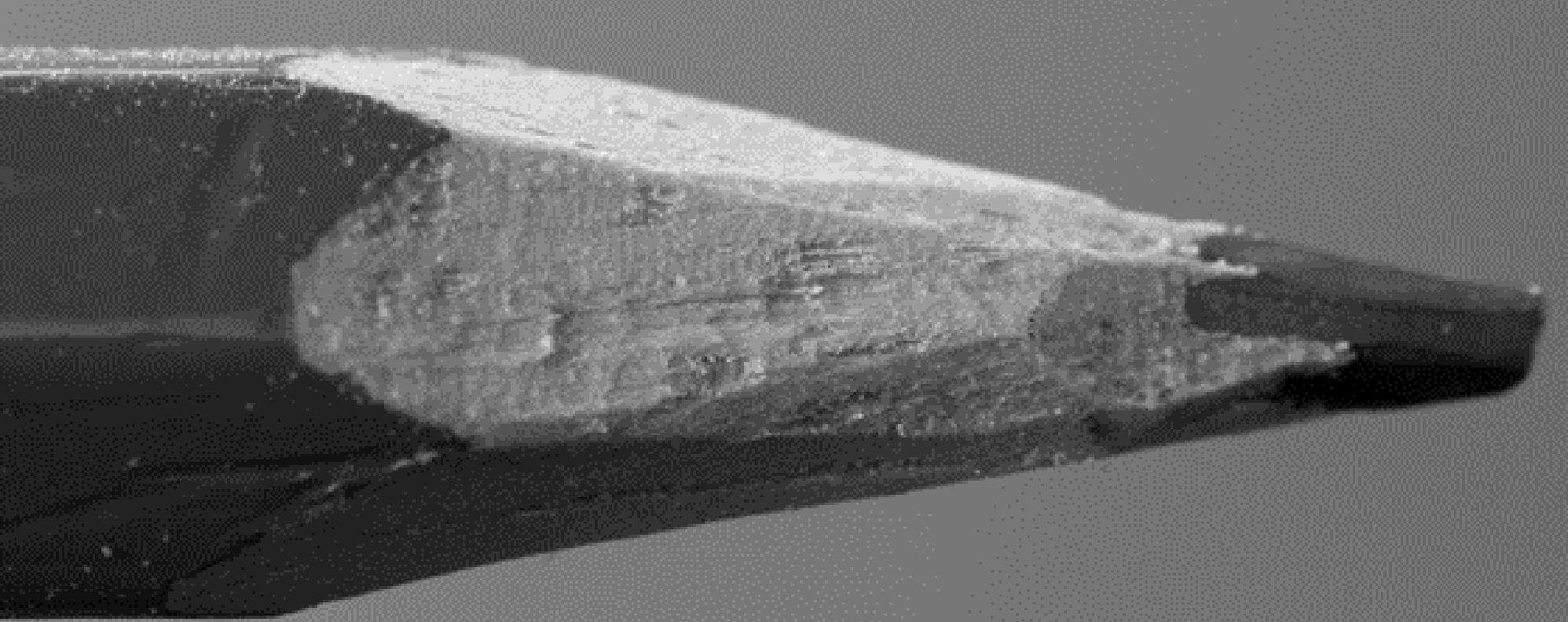
Raport z badania Tajemniczy Klient

Warszawa, 19.12.2019 r.


DANAE



1. Informacje o badaniu
2. Badanie Mystery Calling – audyty telefoniczne
 - 2.1 Wyniki Miejskiego Centrum Kontaktów
3. Wskaźniki ocen pozytywnych



INFORMACJE O BADANIU

ZAMAWIAJĄCY	Miasto stołeczne Warszawa
WYKONAWCA	Danae Sp. z o. o.
CEL BADANIA	Zweryfikowanie jakości obsługi na infolinii Miejskiego Centrum Kontakt 19115 prowadzone w formie telefonicznej rozmowy ma za zadanie przede wszystkim zweryfikować rzeczywiste zachowania obsługujących pracowników.
METODOLOGIA	Badanie typu Tajemniczy Klient (MC – Mystery Calling) – metoda badań marketingowych polegająca na ukrytej i kontrolowanej obserwacji personelu w warunkach naturalnych przez przeszkolonego audytora.
PRÓBA BADAWCZA	50 audytów telefonicznych 
TERMIN REALIZACJI	3 grudnia 2019 – 10 grudnia 2019

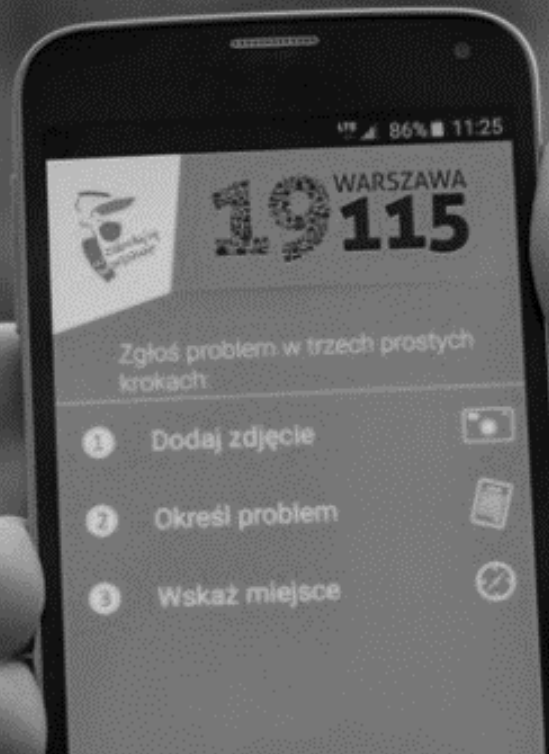
- Specjalnie przeszkoleni audytorzy w roli potencjalnych klientów – obserwują i oceniają sposób oraz jakość obsługi.
- Dane zbierane są w trakcie rozmowy z pracownikami infolinii.
- Arkusz ocen określa zagadnienia i elementy, na które audytorzy mają zwracać uwagę podczas rozmowy.
- Po zakończeniu rozmowy audytorzy zaznaczają swoje obserwacje w kwestionariuszu.



Audyty techniką Mystery Calling (audyty telefoniczne)

Kryteria oceny

- urzędnik – ogólne zachowanie się wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.



**BADANIE MYSTERY CALLING
AUDYTY TELEFONICZNE
Wyniki szczegółowe**

GŁÓWNE WNIOSKI



Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu wynosiła dla MCK 0,9. Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału wynosił blisko 1,5 minuty. Jednocześnie nie odnotowano żadnej sytuacji przekierowania przed właściwą rozmową.



Większość aspektów związanych z ogólnym zachowaniem wobec klienta została oceniona wysoko.



Wszyscy konsultanci wykazywali uprzejme zachowanie przy powitaniu oraz pożegnaniu, a także podawali nazwę jednostki, do której się dodzwoniono (100%). Niemal wszyscy przedstawiali się także z imienia i nazwiska (98%). Nie zgłoszono zastrzeżeń wobec dykcji pracowników (100%).



Zdecydowana większość konsultantów mówiła ciepłym, naturalnym tonem i została odebrana jako osoby uprzejme i miłe (po 98%). większość używała również zwrotów grzecznościowych (90%).



W co ósmej rozmowie odnotowano wykorzystywanie zwrotów negatywnych (12%), natomiast zniecierpliwienie ze strony pracowników odczuwalne było podczas co 10 konsultacji (10%).



82% dzwoniących oceniło, że konsultant poświęcił im odpowiednią ilość czasu i uwagi.



GŁÓWNE WNIOSKI



Niemal wszyscy urzędnicy udzielili informacji w sposób zrozumiały i logiczny (96%), każdy z nich używał zrozumiałej terminologii (100%). Gorzej oceniono takie aspekty jak kompetentne przekazywanie treści (76%) czy dopytywanie o szczegóły sprawy (62%). 79% pracowników wyjaśniało ewentualne przerwy w rozmowie.



W 60% przypadków informacje udzielone przez konsultantów były w całości prawidłowe, a w 16% przypadków prawidłowa była tylko ich część. Odpowiedzi błędnych udzielono w 8% przypadków. 16% audytorów pozostało bez odpowiedzi (m.in. zostali odesłani do innych jednostek lub do stron internetowych, celem samodzielnego odszukania informacji).



Audytorzy niemal nie odczuwali niechęci ze strony urzędników w czasie rozmów telefonicznych (4%), a ich ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest na umiarkowanym poziomie (78% - suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”).



**BADANIE MYSTERY CALLING
AUDYTY TELEFONICZNE**
Wyniki dla Miejskiego Centrum Kontakt
19115

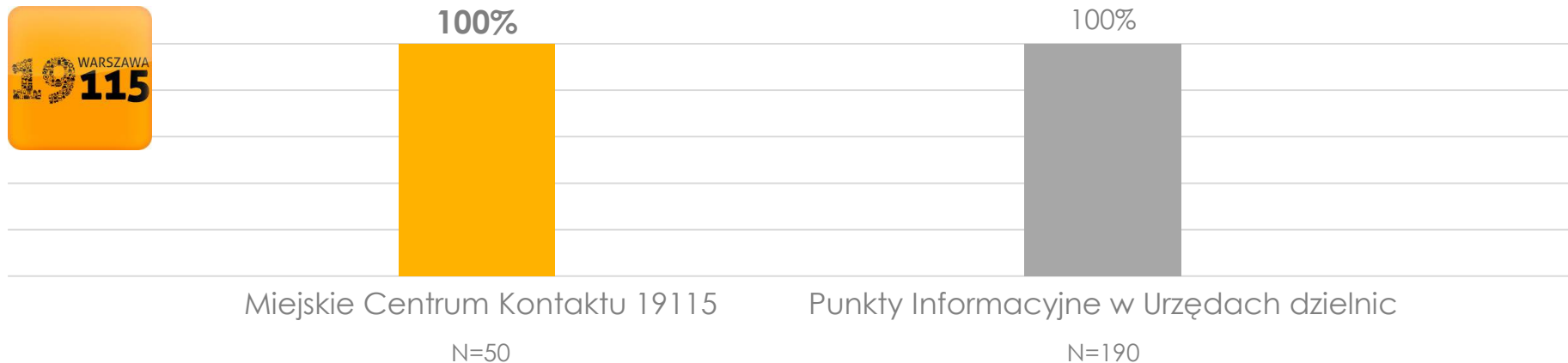
Komórka organizacyjna	Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu	
	2019	N
Miejskie Centrum Kontaktu	0,9	50
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy	3,1	190

Komórka organizacyjna	Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (min)	
	2019	N
Miejskie Centrum Kontaktu	1,47	50
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy	0,14	190

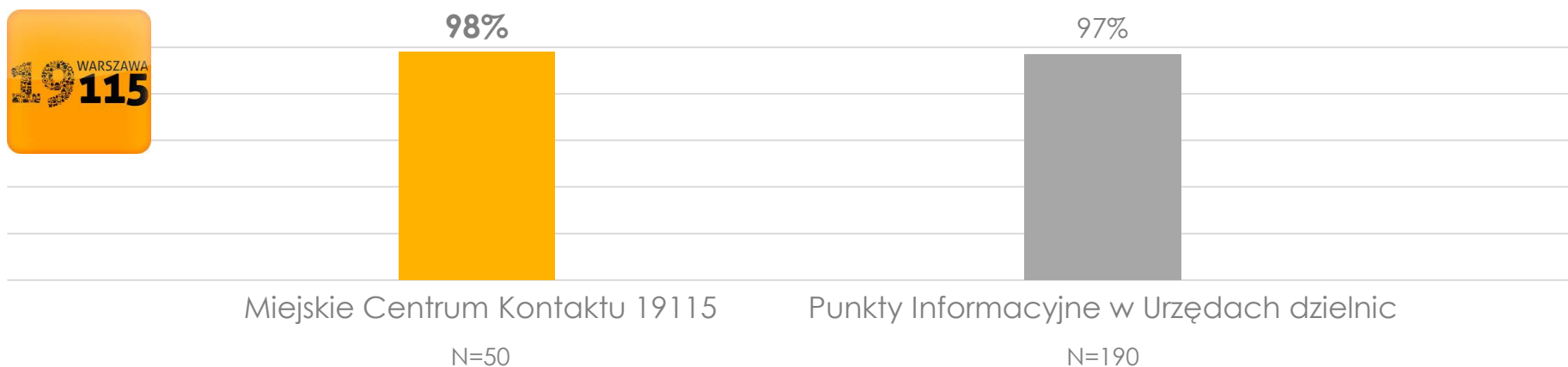
Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową	
	2019	N
Miejskie Centrum Kontakt	0,0	50
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy	0,4	190



Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?



Czy urzędnik **przedstawił się** imieniem i nazwiskiem?





Czy urzędnik w powitaniu **podał nazwę instytucji/ komórki/ jednostki?**

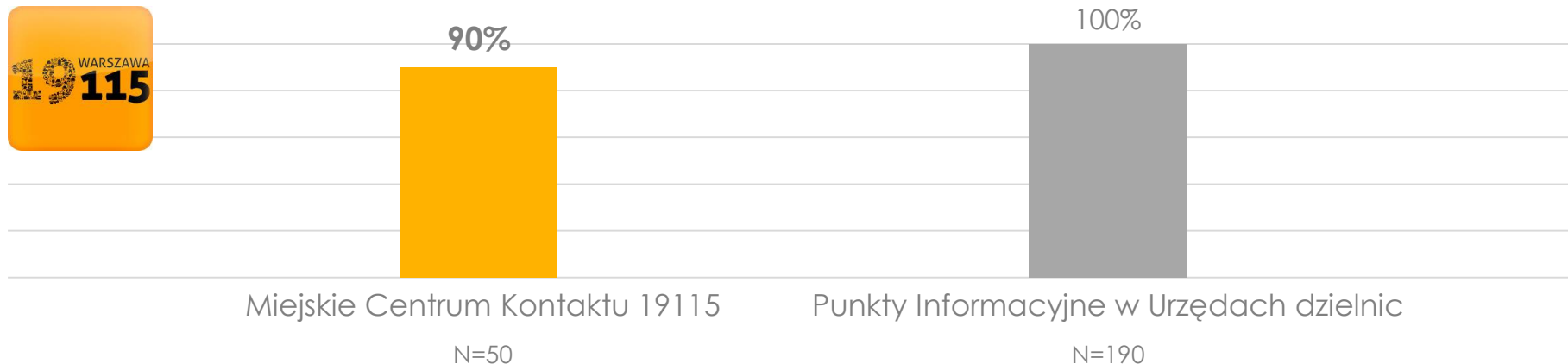


Czy urzędnik mówił ciepłym, **naturalnym tonem?**

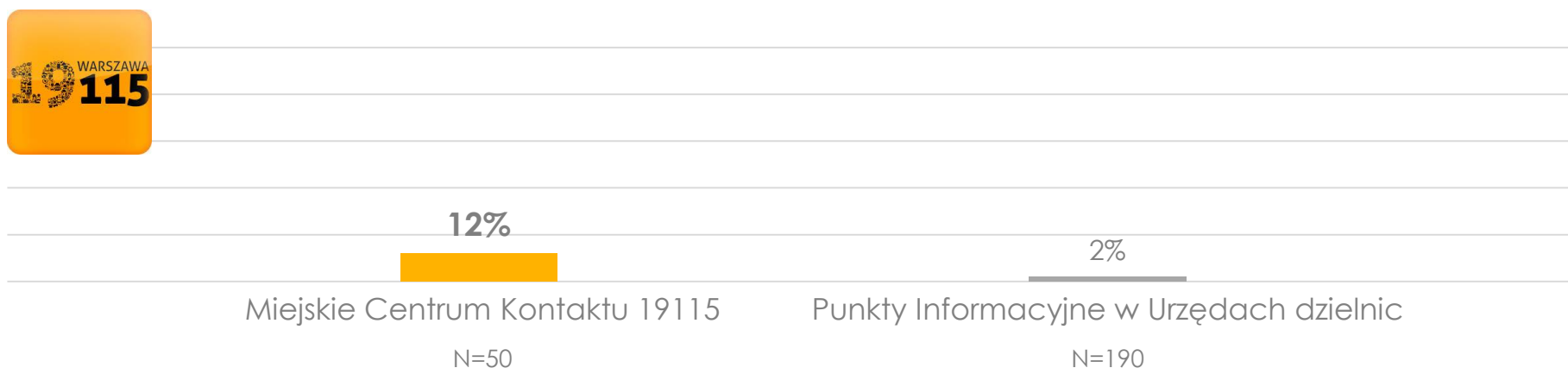




Czy urzędnik używał **zwrotów grzecznościowych** (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?

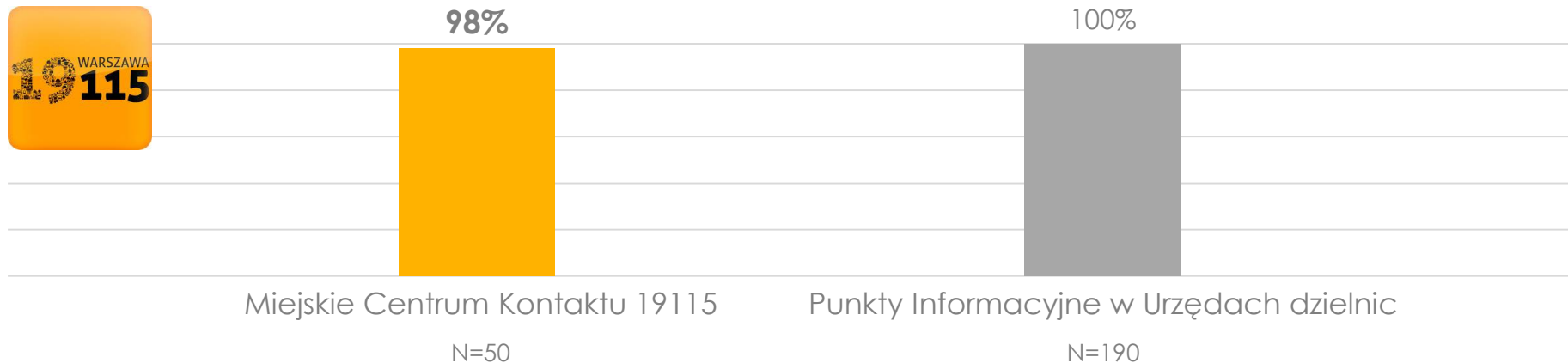


Czy urzędnik używał **zwrotów negatywnych** (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)?

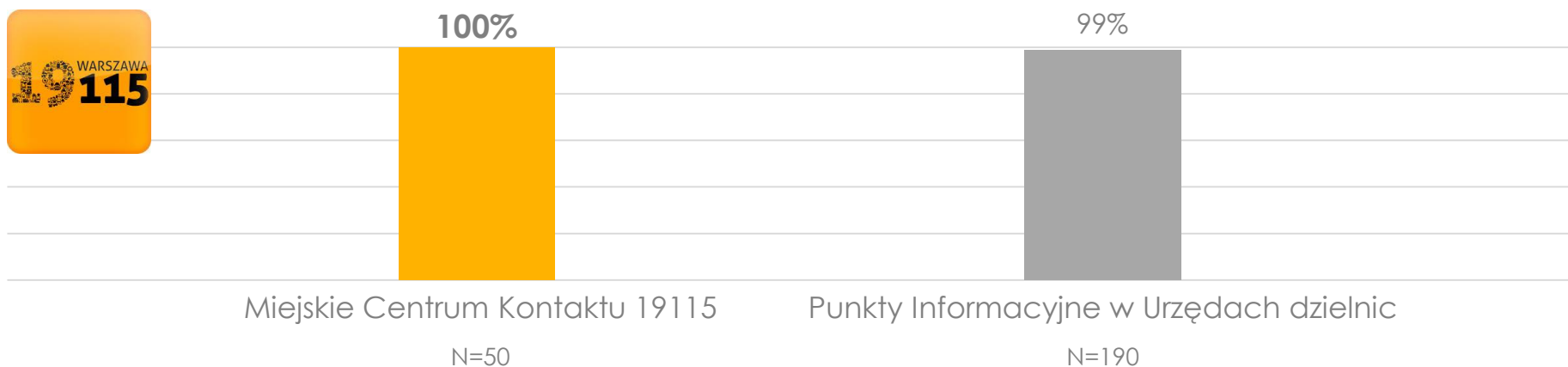




Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?

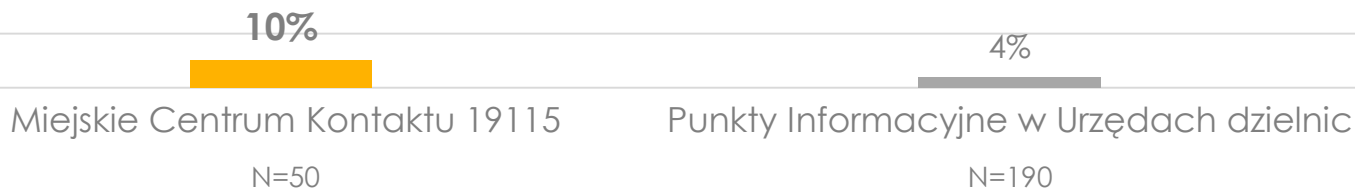


Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?

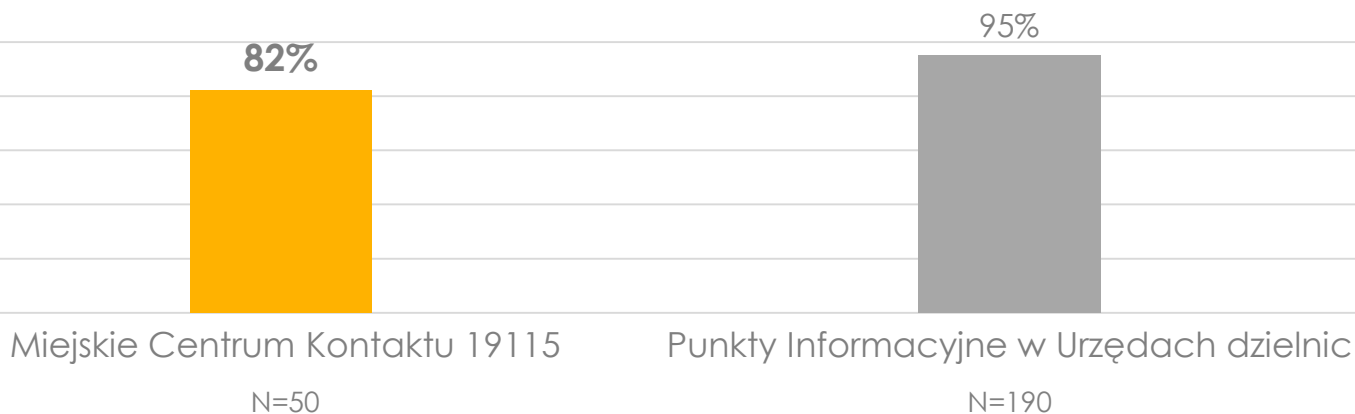




Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**



Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**





Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?

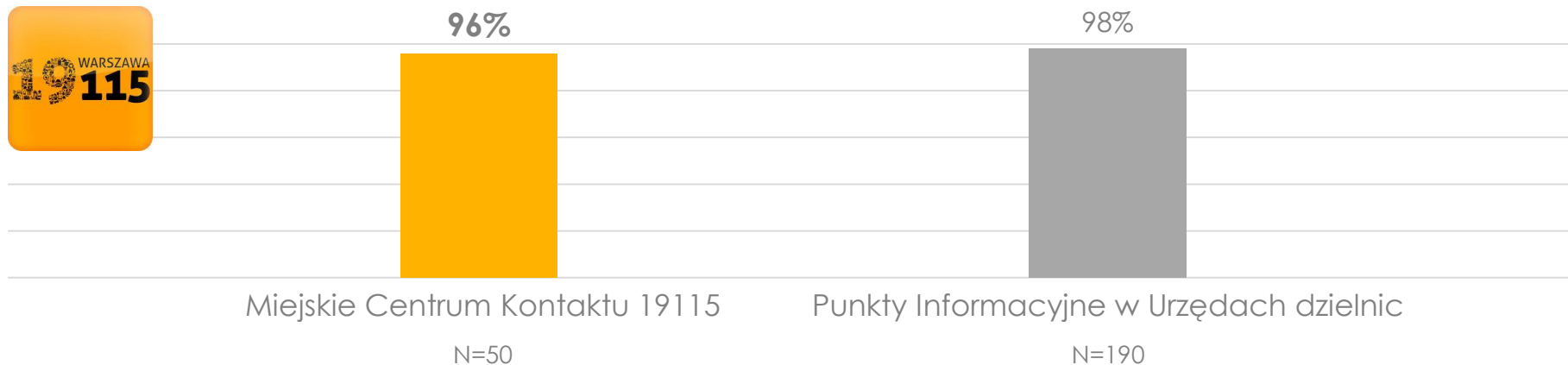


Czy urzędnik **odłożył słuchawkę** jako pierwszy?





Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji **w sposób zrozumiały, logiczny**?



Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii**?





Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny**?

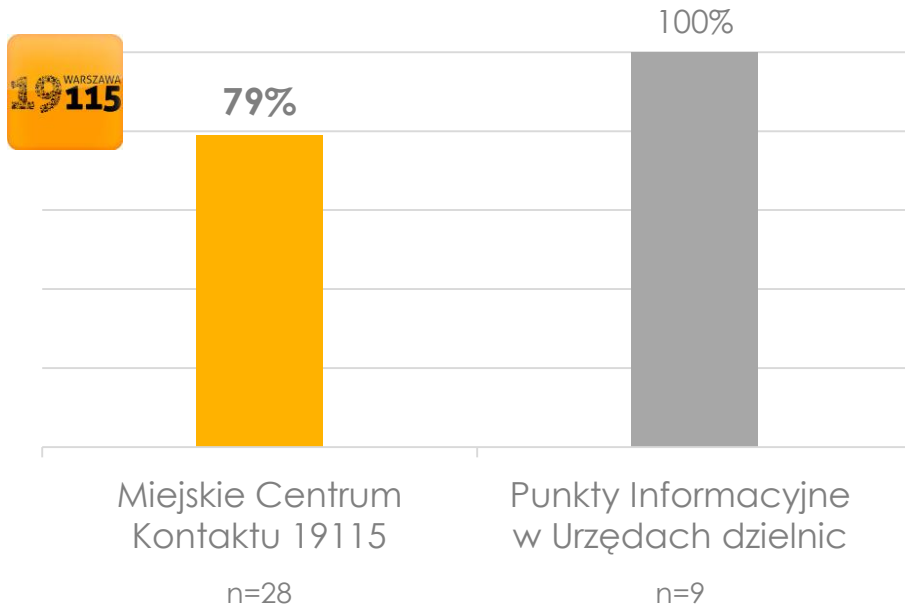


Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?

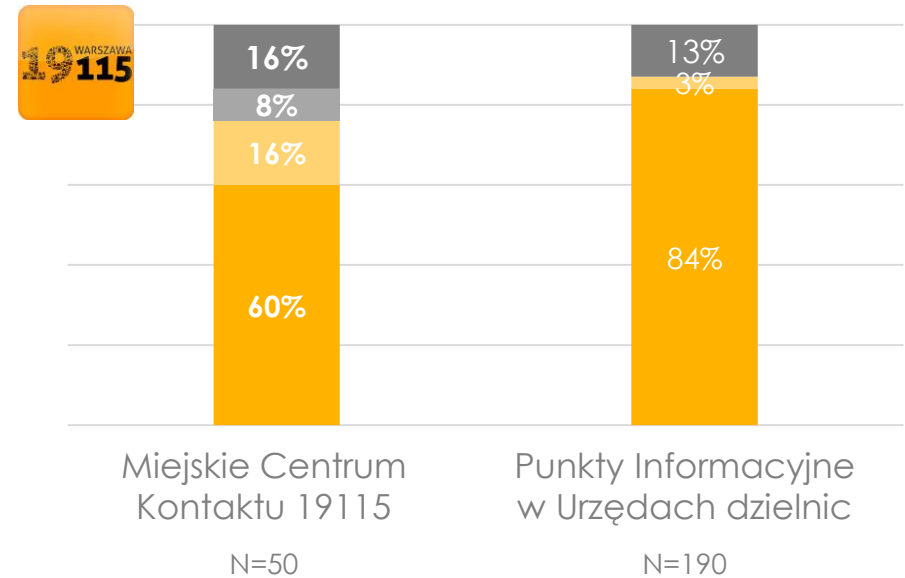




Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **wyjaśniał** ewentualne **przerwy** w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)?*



Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?

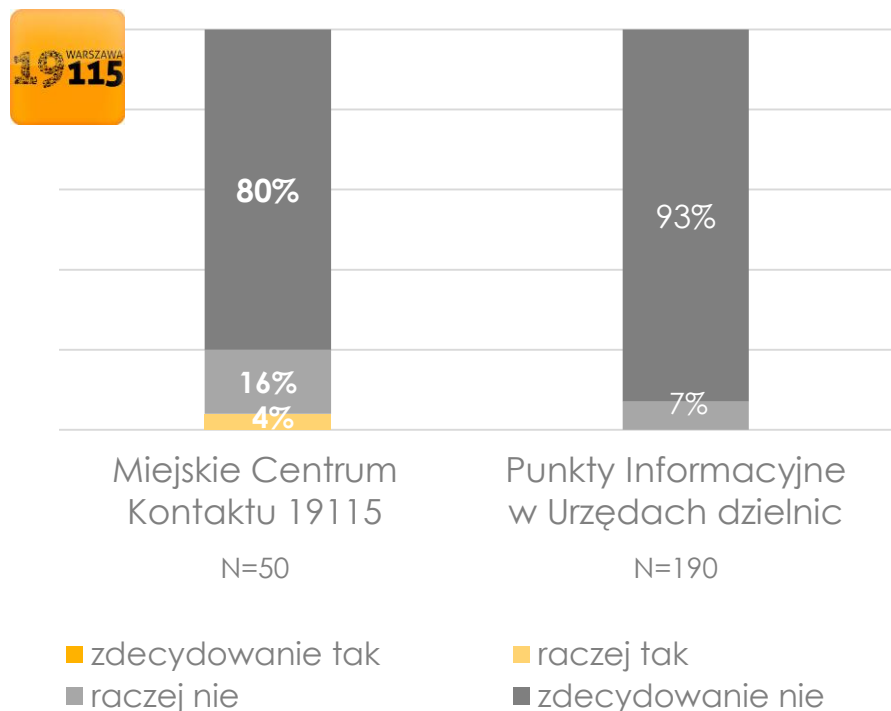


*% odpowiedzi Tak / Rozkład procentowy po wyłączeniu odpowiedzi Nie dotyczy – brak przerw

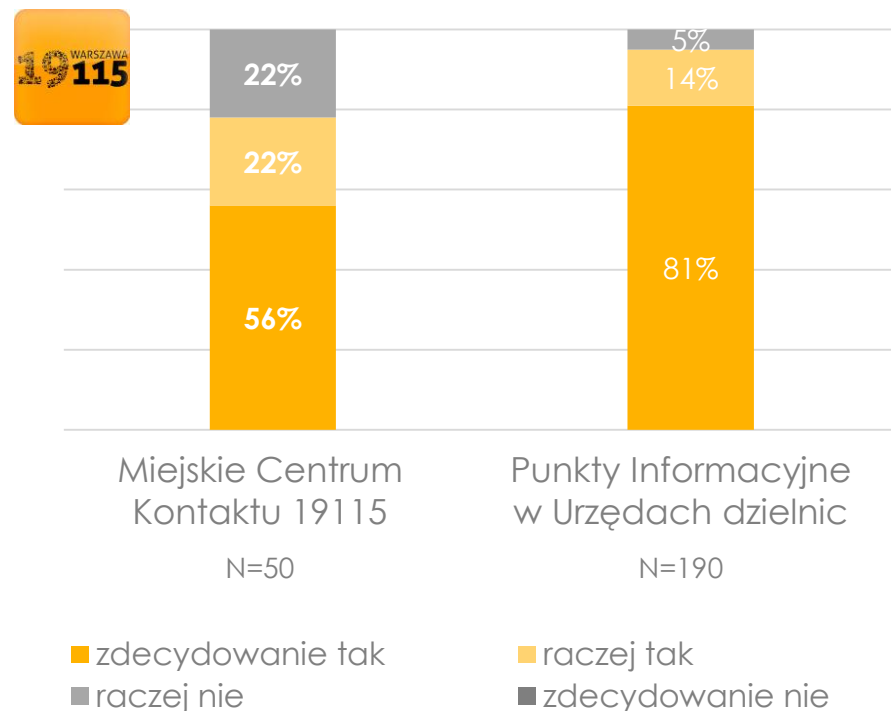
■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy



Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**



Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi przez urzędnika?**



A black and white photograph of a hand holding a pen, poised to write on a checklist. The checklist is on a piece of paper with a grid pattern, and it contains several items with checkboxes. The background is blurred, showing other papers and a keyboard. A yellow rectangular overlay is positioned at the bottom of the image, containing the text 'WSKAŹNIKI OCEN POZYTYWNYCH' in white, bold, uppercase letters.

WSKAŹNIKI OCEN POZYTYWNYCH

	WSKAŹNIK OCEN POZYTYWNYCH (AUDYTY TELEFONICZNE)
	2019
MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU 19115	89%
PUNKTY INFORMACYJNE W URZĘDACH DZIELNIC	95%

DANAE

BADANIA
EWALUACJE
SZKOLENIA



DANAE Sp. z o.o.
ul. Szarotki 10 lok. 16
02-609 Warszawa
www.danae.com.pl

