

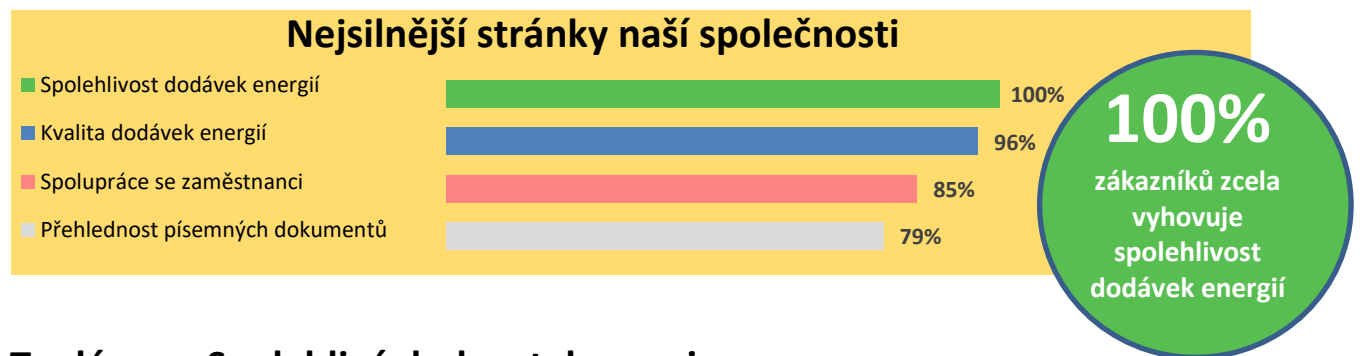
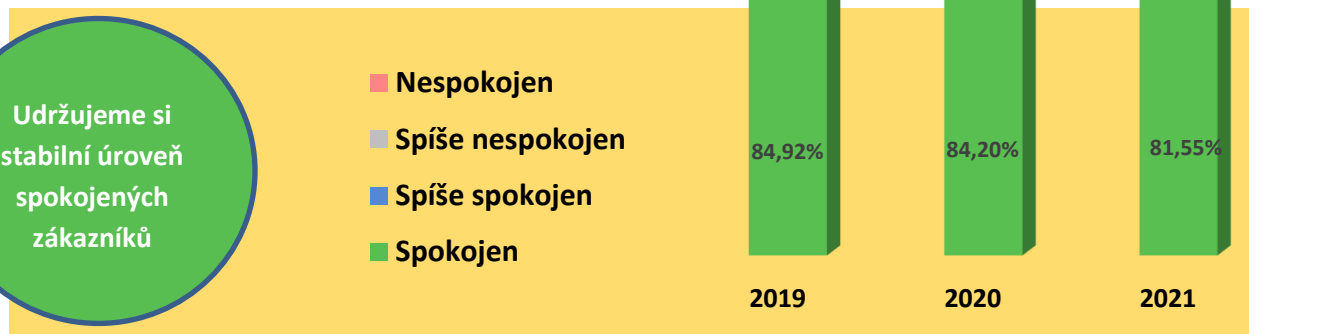


Průzkum spokojenosti

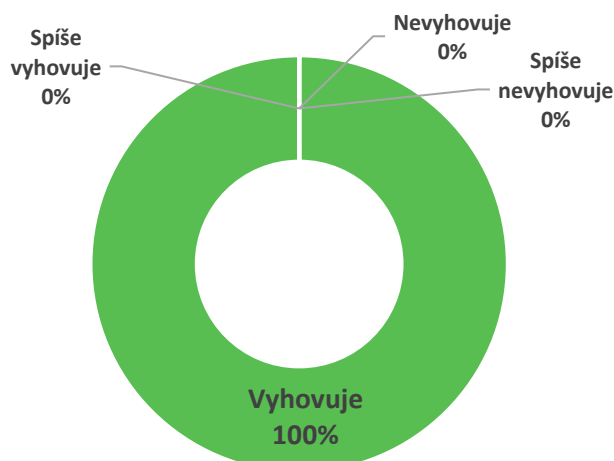
Zákazníků společnosti Teplárna Zlín s.r.o. za rok 2021



Zajímá nás názor našich zákazníků, a proto pravidelně vyhodnocujeme jejich spokojenost. Všem zákazníkům, kteří se rozhodli prostřednictvím Dotazníku vyjádřit svůj názor, chceme poděkovat za jejich ochotu poskytnout naší společnosti zpětnou vazbu. Vašich názorů a připomínek si vážíme, a použijeme je k dalšímu zkvalitnění svých produktů a služeb, a tím i ke zvýšení Vaší spokojenosti se vzájemnou spoluprací.



Teplárna = Spolehlivý dodavatel energie



Být spolehlivým partnerem pro své zákazníky je naší prioritou. Vložené důvěry ze strany odběratelů si velmi vážíme a věříme, že budeme i nadále v očích smluvních partnerů považováni za společnost, na kterou se můžete v oblasti výroby a distribuce energií kdykoliv spolehnout. Aby tomu bylo tak i nadále, snažíme se o neustále zlepšování vlastních technologií jejich postupnou inovací a modernizací.

Vztah mezi zákazníky a zaměstnanci Teplárny = důležitý prvek spokojenosti

Věříme, že nastavený způsob komunikace poskytuje zákazníkům prostor k vyjádření jejich spokojenosti, k odpovědím na důležité otázky i ke sdělení potřebných rad.

Z průzkumu vyplývá, že zákazníci jsou spokojeni s odbornou úrovní našich pracovníků i se snahou o řešení svých potřeb. Rychlost a řešení problémů někdy závisí na technických okolnostech, což vyžaduje více času. Oceňujeme pochopení našich zákazníků pro tyto ojedinělé situace.

V posledním roce jsme byli odkázáni na komunikaci telefonickou. Jsme si vědomi, že osobní kontakt mezi zákazníkem a dodavatelem energií je důležitý a věříme, že s ústupem pandemie se k této praxi opět úspěšně vrátíme.



Náš cíl: přehledná a srozumitelná (písemná) komunikace

Usilujeme o to, aby námi vytvářené dokumenty byly pro naše zákazníky přehledné a srozumitelné. Navrženými podněty od odběratelů se zabýváme a pokud tomu nebrání technické ani právní důvody, rádi je zavedeme do praxe. V případě smluv a vyúčtování dodávek elektřiny, zemního plynu a tepelné energie určují jejich obsahové náležitosti obecně závazné právní předpisy, od kterých se nemůžeme odchýlit. S porozuměním údajů uváděných v našich dokumentech jsme samozřejmě vždy připraveni našim zákazníkům pomoci.