



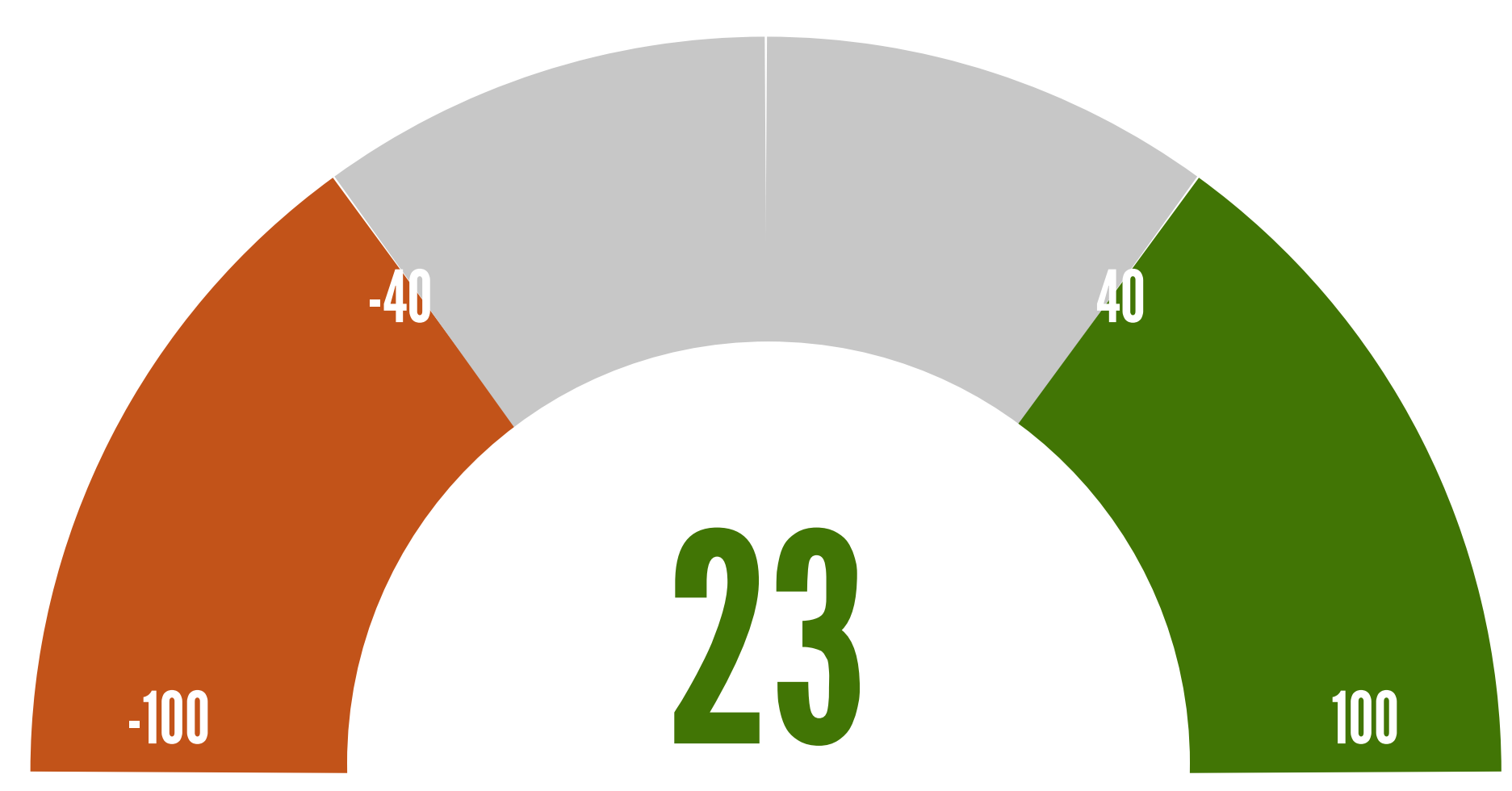
Palvelutaloratkaisuja luotettavuudella ja ammattitaidolla

Tyvene Oy teetti maalis-huhtikuussa 2019 tutkimuksen, jolla selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen toimintaan ja kerättiin palautetta toiminnan kehittämiseksi. Sähköposti- ja puhelinhaastatteluina toteutettuun tutkimukseen vastasi 20 Tyvenen hoivakotien johtajaa ja muuta yhteistyökumppania. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Innolink.



77 % suosittelee Tyvenää mielellään tai erittäin mielellään

Tyvenen NPS-suositteletodennäköisyysluku asiakkaiden keskuudessa on 23. Arvosanan 8, 9 tai 10 antoi 77 %.



NPS-suositteletodennäköisyys

NPS -suositteletodennäköisyydellä pyritään ennustamaan vastaajien todennäköisyyttä suositella yritystä muille. Vastaajat luokitellaan vastausten perusteella arvostelijoihin (0-6), passiivisiin (7-8) ja suosittelijoihin (9-10). NPS-luku lasketaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus.

Tyvenen henkilökunta on palveluaitista ja ystävällistä

Tyvenen henkilökunnan ystävälliseen, luotettavaan ja ammattitaitoiseen palveluun ollaan tyytyväisiä. Toiminnan onnistuneimmiksi tekijöiksi nousivat



Palveluaittius ja ystävällisyys



Toiminnan luotettavuus



Ammattitaito ja asiantuntemus



Tavoitettavuus ja reagointinopeus



Vastuullisuus

Asteikko: 1=onnistunut erittäin huonosti... 5=onnistunut erittäin hyvin

92 %

vastaajista antoi palveluaittisuuden ja ystävällisyydestä melko tai erittäin hyvän arvion

92 %

vastaajista antoi ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta melko tai erittäin hyvän arvion

91 %

vastaajista antoi toiminnan luotettavuudesta melko tai erittäin hyvän arvion



83 %

Yhteistyö Tyvenen kanssa edistää oman organisaationi liiketaloudellisten tavoitteiden saavuttamista

93 %

Tyvene on samantasoinen tai parempi kuin kilpailijat

Asiakkaidemme näkemyksiä toiminnastamme:

"Aikataulut pitää ja rakentamisen laatu on hyvää."

"Selkeämmät prosessit ja tilaajaa on osallistettu hyvin."



"Kiitos kaikille vastanneille erittäin arvokkaasta palautteesta. Erityisen mukava oli huomata, että asiakkaamme kokivat tärkeimmän arvomme, toiminnan luotettavuuden yhteistyökumppanina, näkyvän toiminnassamme näin hyvin. Tutkimuksessa nousi esiin myös useita kehitysehdotuksia, kuinka voisimme edelleen parantaa toimintaamme ja vastata asiakkaidemme tarpeisiin vielä nykyistäkin paremmin. Käymme ehdotukset huolellisesti läpi toimintaamme kehittämiseksi."

Toimitusjohtaja Marja Kokko
Tyvene Oy

Tutkimuksen toteutti

INNOLINK

