

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELY2009

IVGPolarOy:ntoimintatapaankuuluusäännöllinenyhteydenpitovuokralaisiin.Tärkeimpiä palautekanaviaonvuosittainenasiakastyytyväisyyskysely.Kyselytulokset tarkastellaan kiinteistö-javastaajakohtaisesti.Tarvittaviatoinnimenpiteitäjaasiakasyhteydenottojakyselynpohjaltaonjotehtyjatullaanedelleentekemään

Yhteenvedoasiakastyytyväisyyskyselystä

KiinteistöaloudenInstituutinvuosittaintoteuttamassaasiakastyytyväisyysvertailussa kerätääntietoatoimitila-asiakkaidentyytyväisyydestätilaan,vuokranantajaansekä palvelusopimukseen.Tänävuonnavertailuunosallistui16kiinteistöalallatoimivaa yritystä/rahastoa.Tutkimukseenhaastateltiin kaikkiaan2066yritystä.IVGPolarin asiakkaidentyytyväisyyskyselyynvastasi168javastausprosentti ksisaatiin76%.Puhelinhaastattelu toteutettiinelo-syyskuussa..

Kokonaistyytyväisyysvuokranantajaanonkutenaiempinakinvuosinaedelleenylivertailun keskitason.Tuloksistaerottuuyhteisenäasiakkaidentyytyväisyystiedonkulkuunja yhteydenpitoonsekäyhteyshenkilöidentavoitettavuuteen.

IVGPolarOy:nasiakkaidentyytyväisyyspalveluihin edustaavertailunkeskitasoa. Parannettavaalöytyyymm. ulkoalueidenhoitoonjakiinteistönhuoltoonliittyvissäasioissa. Palveluidenosaltatyytyväisiäoltiinyleistentiloi jensiivoukseen

IVGPolarinarvosanaolikeskimääräistäheikompiintätuleekiinteistönlähiympäristöönja sentarjoamiinpalveluihinsekäliikenneyhteyksiin. IVGPolarintoimitilatsijaitsevateri puolillapääkaupunkiseutua,vainmuutamakohdesijaitseeydinkeskustassatai pääkaupunkiseudunaluekeskuksissa.

TyytyväisimmätvuokralaisetlöytyvättänävuoonaVaantaaltaPakkalankuja6.staja EspoostaSinimäentie10.stä.

Kokonaistyytyväisyystiloihin rakentuutilojensoveltuvuudestaomaantoimintaan, pohjaratkaisuntoimivuudesta, valaistuksesta,sisäilmanlaadusta,muunneltavuudesta,tietotekniikkamahdollisuuksista,sijainnista,lähiympäristöstäja sentarjoamistapalveluista,liikenneyhteyksistäja pysäköintimahdollisuuksista.

Kokonaistyytyväisyysvuokranantajaan rakentuuasiakkaanymmärtämisestäjatarpeidentuntemisesta, ammattitaidostajaaasiantuntemuksesta,vuokraehtojenselkeydestä,vuokranantajanyhteyshenkilöntoimittavuudesta, vuokranantajan/vuokranantajanedustajankyvytätöteuttasovitutasiat,asiakaspalvelunsujuvuudesta, tiedonkulustaja yhteydenpidosta,tilanhinta-laatusuhteestajaoimistajanimagostavuokranantajana.

Kokonaistyytyväisyysvuokrasuhteeseensisältyviinpalveluihin rakentuuyleistentiloi jensiivouksesta,kiinteistö n jätehuollosta,ulkoalueidenhoidosta,huoltoyhtiön palvelustavika-jareklamaatiotilanteissa,kiinteistöhuollonnormaalista tasostajavartiointitajamuistaturvallisuuspalveluista.