

La customer satisfaction di Iren Mercato



Nei mesi di ottobre e novembre 2011 Iren Mercato ha realizzato la prima indagine di customer satisfaction presso i clienti di energia elettrica, gas e teleriscaldamento dopo la fusione Iride-Enia del luglio 2010.

L'indagine, che è stata condotta su un totale di 1.950 clienti domestici e 870 clienti business, dislocati sulle cinque provincie di riferimento, ha dato risultati lusinghieri: in una scala da 1 a 5, tutti gli aspetti del servizio hanno ottenuto voti fra 3,6 e 3,7, con punte fino a 4,2 per quanto riguarda la competenza

e la cortesia del personale commerciale.

Nei focus group organizzati è emerso come Iren Mercato si muova da un ottimo punto di partenza che poggia sulla serietà e sull'attenzione al cliente, sulla notorietà del marchio, sul radicamento territoriale.

La capacità di gestione delle criticità da parte dell'azienda, con un call center efficiente e competente e sportelli dotati di personale preparato e disponibile, costituisce un punto di forza imprescindibile. ■