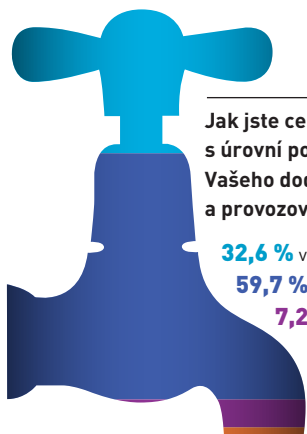


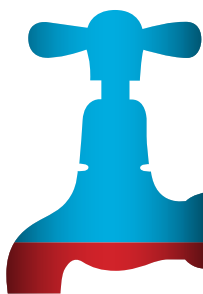
Průzkum spokojenosti zákazníků

Královéhradecká provozní, a.s.

2011



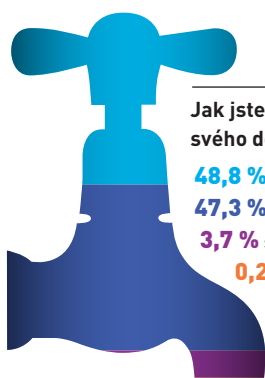
32,6 % velice spokojen
59,7 % spíše spokojen
7,2 % spíše nespokojen
0,6 % zcela nespokojen



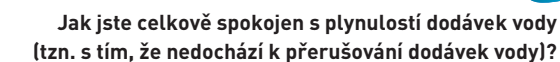
83,3 % ANO
16,7 % NE



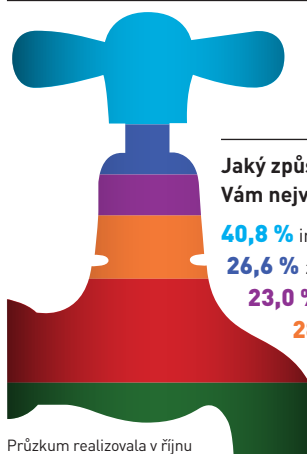
41,2 % velice spokojen
47,9 % spíše spokojen
10,3 % spíše nespokojen
0,6 % zcela nespokojen



48,8 % velice spokojen
47,3 % spíše spokojen
3,7 % spíše nespokojen
0,2 % zcela nespokojen



69,1 % velice spokojen
29,8 % spíše spokojen
0,8 % spíše nespokojen
0,3 % zcela nespokojen



40,8 % internetové stránky
26,6 % zákaznická telefonní linka
23,0 % SMS zprávy
28,7 % email
46,1 % rozesílané brožury, letáky, zákaznický časopis
33,9 % media (regionální tisk, rádio, televize)

Průzkum realizovala v říjnu a listopadu 2011 agentura IBRS.

