

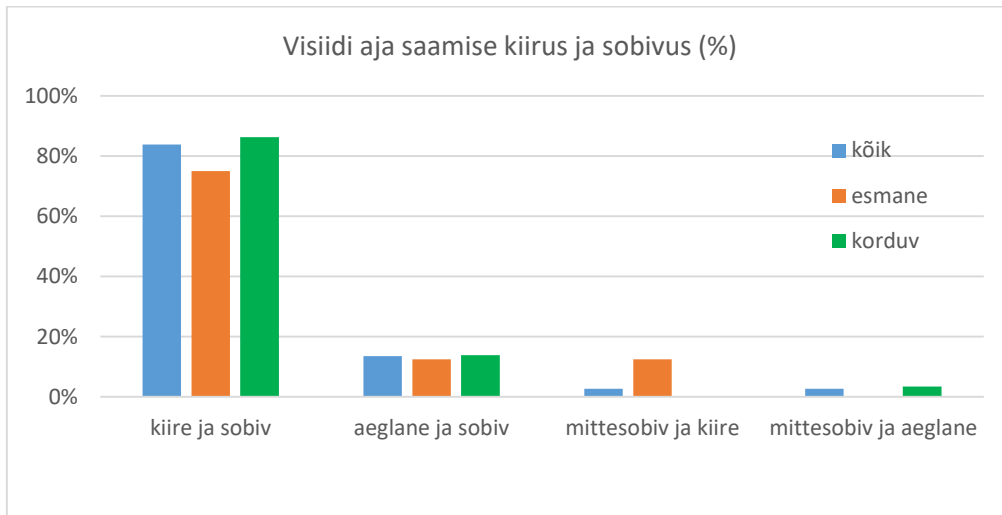
## Kuidas on kliendid rahul OÜ Saaremaa Perenõuandlaga?

Viimane kliendi rahulolu uuring sai läbi viidud 2018 kevadel.

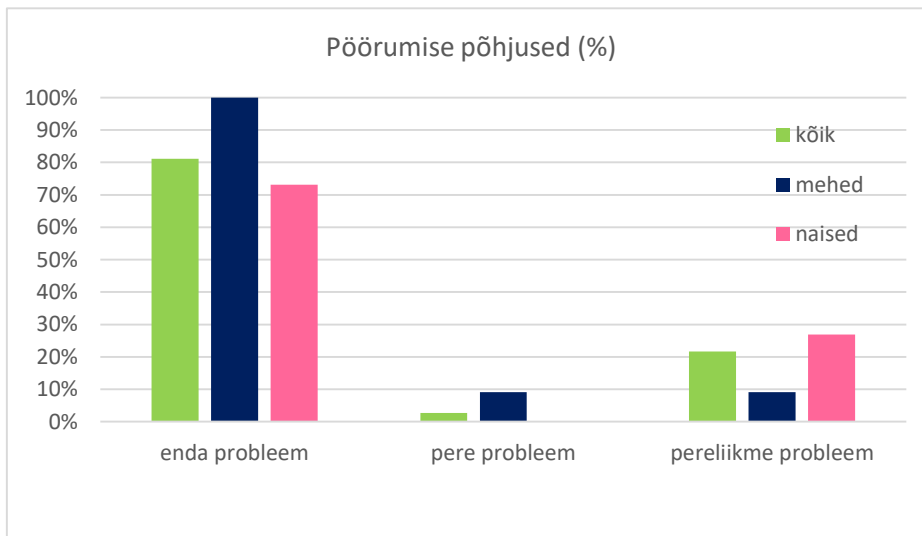
Vastamine oli aktiivne ehk vastuste postkast oli pidevalt täis. Aitäh kõigile vastajatele!

Vastajate hulgas domineerisid naised: mehi 30%, naisi 70%. Kui arvestada, et lastega vastuvõtule tuleb sagedamini ema kui isa, siis on tulemus ootuspärane. Samas on pereprobleemidega külastajate hulgas rohkem siiski mehi (9% vastajatest). Võib ka olla, et perena nõustama tulles on vastuste lehe täitnud mees.

Kui Eesti ajakirjanduses on sagedaseks teemaks visiidiaegade leidmine, siis meie küsitlusest selgus, et visiidiks sobiva aja leidmine toimub küllaltki kiiresti (sobiva aja kiirelt saamise võimalus oli 84% vastajatest). Vähem sobiva aja pidid valima üksikud esmased kliendid, et kiiresti nõ jutule pääseda (13%).



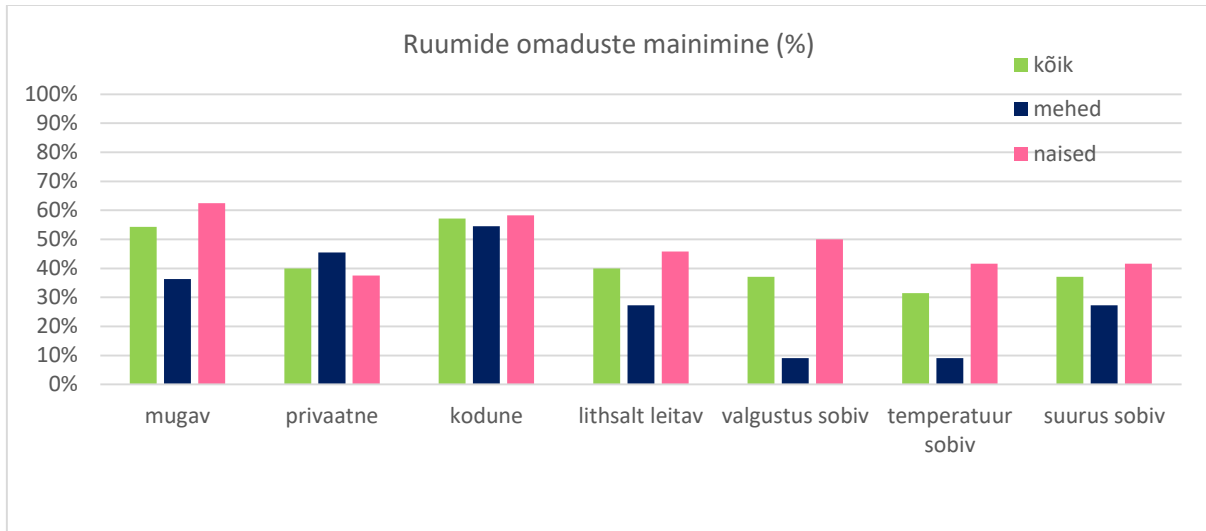
Hoolimata sellest, et meie tööst suure mahu võtavad erinevate pereliikmete probleemidega tegelemine, selgus uuringust, et peamiselt tuleb klient meile ikkagi leidmaks lahendust enda probleemile.



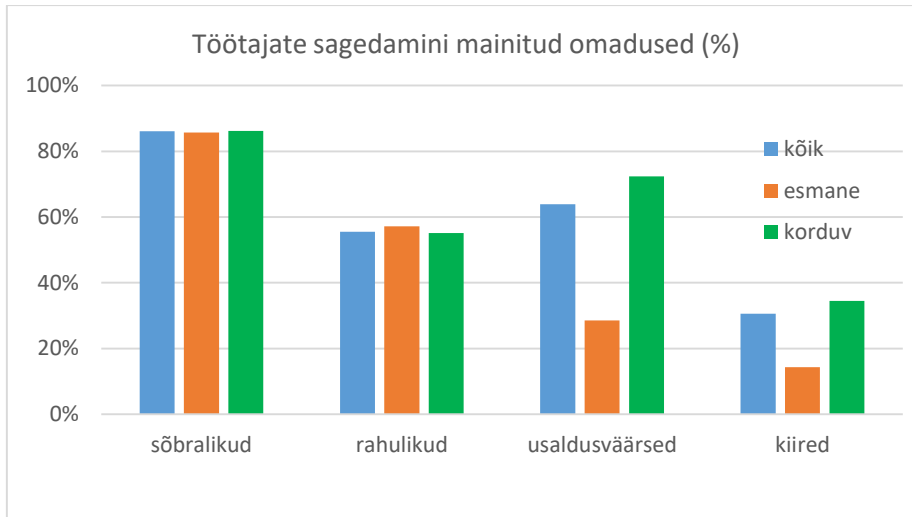
Nagu eelnevalt mainitud on naiste hulgas mõnevõrra rohkem neid (naised 27%, mehed 8%), kes pöörduvad vastuvõtule pereliikme probleemiga (nt laps).

Kuna tegutseme rendiruumides, huvitas meid, kuivõrd on kliendid rahul meie ruumitingimustega.

Kõige sagedamini mainitud tunnusteks osutusid: kodune ja mugav. Kusjuures mehed mainisid sagedamini kodusust ja privaatsust, naised kodusust ja mugavust.



Personali kohta kasutati vastajate puhul kõiki positiivseid tunnuseid: sõbralikud, rahulikud, usaldusväärsed, kiired.



Kusjuures usaldusväärsus kui omadus eristub just korduv klientide puhul. Lisaks kirjutati kommentaaridesse, et tööajad on professionaalsed, suurepäraseks jms Selle uuringu põhjal ei osutunud võimalikuks eristada tunnuseid, millega klientide teeninduse vaatenurgast tasub edasi tegeleda.

Järgmine küsitlus on plaanis läbi viia järgmisel kevadel.

OÜ Saaremaa Perenõuandla