

Asiakastyytyväisyyskysely kotisiivouksen palveluseteliasiakkaille

Arvoisa kotisiivouksen palvelusetelituottaja,

Olemme laatineet teille kotisiivouksen palvelusetelituottajille valmiin asiakastyytyväisyyskyselymallin. Toivomme, että jatkossa te kotisiivouksen palvelusetelituottajat tekisitte asiakastyytyväisyyskyselyn näiden kysymysten mukaisesti Helsingin kaupungin kotisiivouksen palveluseteliasiakkaille vähintään kerran vuodessa.

Pyydämme teitä palveluntuottajia lähettämään asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista koosteen allekirjoittaneelle sähköpostitse osoitteeseen riitta.vaarala@hel.fi ja kertomaan myös tässä sähköpostissa, miten toteutitte asiakastyytyväisyyskyselyn (esim. teittekö kyselyn sähköisessä muodossa ja/tai avustiko esimerkiksi siivoaja asiakasta kyselyn täyttämässä vai teittekö kyselyn paperisena versiona ja/tai avustiko esim. omainen asiakasta kyselyn täyttämässä tms.).

Kotisiivouksen asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset:

1. Onko asiointisi palveluntuottajan kanssa ollut vaivatonta?
Vastausvaihtoehdot: Kyllä tai Ei
2. Onko siivoaja tullut kotiisi sovittuna aikana siivoamaan?
Vastausvaihtoehdot: Kyllä tai Ei
3. Onko siivoaja ottanut huomioon toiveesi siivouksen toteutuksessa?
Vastausvaihtoehdot: Kyllä tai Ei
4. Oletko ollut tyytyväinen tehtyyn siivoustyöhön?
Vastaus Kyllä tai Ei
Jos asiakas vastasi ei: Miksi et ole ollut tyytyväinen?
5. Oletko saanut siivoajalta asiallista kohtelua?
Vastausvaihtoehdot: Kyllä tai Ei
6. Oletko pystynyt keskustelemaan siivoajan kanssa suomen/ruotsin kielellä?
Vastausvaihtoehdot: Kyllä tai Ei
7. Kuinka tyytyväinen olet ollut kokonaisuudessaan saamaasi siivouspalveluun?
Arviointiasteikko 1-10
(1=huonoin arviointi ja 10=paras arviointi)

Avoin kysymys:
8. Haluatko antaa vielä jotain muuta palautetta saamastasi siivouspalvelusta?
Avoin vastaus.