СИБУР Клиентам
ВЫПУСК № 11

СПАСИБО НАШИМ КЛИЕНТАМ!

СИБУР благодарит партнеров, принявших участие в ежегодном исследовании удовлетворенности Клиентов.

В сентябре – ноябре 2018 года совместно с международным институтом социальных и маркетинговых исследований «ГФК-Русь» уже в четвертый раз было проведено ежегодное исследование удовлетворенности Клиентов. Важно отметить, что количество принявших участие в опросе значительно увеличилось: если в 2017 году их было 870, то в 2018-м – уже 946. Для нас это значимый результат и является проявлением доверия к компании, так же как и постоянно растущее количество Клиентов, раскрывших свои данные в опросе (50%).

КОЛИЧЕСТВО ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ ЗНАЧИТЕЛЬНО УВЕЛИЧИЛОСЬ: ЕСЛИ 2017 ГОДУ НА ВОПРОСЫ ОТВЕТИЛИ 870 КЛИЕНТОВ, ТО В 2018 – УЖЕ 946.

Как и в предыдущие годы, в исследовании оценивались индекс лояльности, индекс NPS, общая удовлетворенность компанией, а также удовлетворенность такими параметрами, как продуктовое предложение, команда сотрудников, техническая поддержка, логистические сервисы, сопровождение контрактной работы и коммерческое предложение. При этом сама анкета была переработана по сравнению с предыдущей волной в части, касающейся логистики и поставок для более глубокого понимания уровня удовлетворенности в зависимости от типа отгрузки Клиента.

По результатам каждой волны исследования проводятся рабочие сессии и анализируется обратная связь, полученная от партнеров, с целью формирования плана инициатив по совершенствованию внутренних процессов и повышению клиентоориентированности компании. По итогам 2018 года реализовано 84 инициативы. В феврале – апреле 2019 года планируется проведение рабочих сессий в каждом из бизнесов с участием сотрудников из смежных функций. Результатом встреч станет дополненный план мероприятий, который будет способствовать решению тех задач, которые поставили Клиенты.

Мы благодарим наших партнеров, принявших участие в исследовании и поделившихся своим мнением. Вы помогаете СИБУРу становиться лучше для вас!

ПО ИТОГАМ 2018 ГОДА РЕАЛИЗОВАНО 84 ИНИЦИАТИВЫ.

Марат Аветисов,
директор, продажи, Пластики и органический синтез:

«По результатам четвертой волны исследования удовлетворенности Клиентов мы видим, что выходим по оценкам на «плато», и это увеличивает фокус нашего внимания. Чтобы не допустить стагнации и продолжить рост, в этом году мы будем активно инвестировать наши ресурсы в улучшение процессов и качества сервиса для Клиентов. В первую очередь хочется выразить огромную благодарность Клиентам за их время, активность и обратную связь – все это очень ценно для команды СИБУРа. По итогам исследования мы планируем реализовать ряд митигирующих мероприятий по выявленным «критическим» зонам, а также вернуться с обратной связью ко всем Клиентам, раскрывшим свои данные, по кейсам, которые они описали в комментариях».

Алексей Марков,
директор, Маркетинг и продажи, УВС:

«Мы очень благодарны всем Клиентам, которые инвестировали свое время и откликнулись на предложение пройти опрос. Та обратная связь, которую мы получили от вас, очень ценна и важна. Особенно мы ценим, что участие приняли больше половины наших Клиентов, а из этой половины около 45% отвечали на вопросы открыто, не анонимно. Для нас это возможность продолжить диалог по тем проблемам, которые вы затронули, задать уточняющие вопросы и лучше спланировать мероприятия, направленные на дальнейшее развитие нашего сервиса. Не могу не отметить повышение индекса лояльности как на экспортном рынке, так и на внутреннем, среди российских Клиентов. Для нас это важный сигнал, что наши усилия, направленные на повышение уровня открытости и улучшение диалога с Клиентами, не остаются незамеченными».

РЕЗУЛЬТАТОМ ВСТРЕЧ СТАНЕТ ДОПОЛНЕННЫЙ ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ, КОТОРЫЙ БУДЕТ СПОСОБСТВОВАТЬ РЕШЕНИЮ ТЕХ ЗАДАЧ, КОТОРЫЕ ПОСТАВИЛИ КЛИЕНТЫ.

Мария Борисова,
директор, Маркетинг и продажи, ООО «БИАКСПЛЕН»:

«Мы видим ценность исследования именно в отслеживании динамики. Очередная волна помогает дополнить видение: как меняются наши Клиенты и их требования к нам, как реагируют на изменения и улучшения. Мы ценим готовность Клиентов из года в год делиться впечатлениями по всем аспектам сотрудничества с «БИАКСПЛЕНом». Мы не оставляем без внимания ни один комментарий, тщательно разбираем и обсуждаем внутри команды, формируем на основе исследования образ компании, к которому стремимся, который дает нам стимул развиваться, мотивирует искать новые идеи и предлагать решения для наших Клиентов.

От лица компании благодарим Клиентов, принявших участие в опросе, за время, выделенное на заполнение опросников. Отдельное спасибо тем, кто раскрыл свои данные. Это поможет нам оперативно проанализировать конкретные кейсы и адресно внедрить корректирующие действия».

СИБУР © ПАО «СИБУР Холдинг», 2024

e-mail: dearcustomer@sibur.ru
Журнал выпускается при участии ЛюдиPEOPLE www.vashagazeta.com
При использовании материалов сайта активная ссылка обязательна
Аудитория: +16