

2

CASE STUDY *DUE*



Settori: Alloggio Residenziale – Servizi Pubblici ed Energia
 Servizi: Interviste Approfondite, Interpretazione e Reporting, Concezione Progetto,
 Ricerca Qualitativa, Indagini Telefoniche
 Approccio: Client Insight, B2B

Il Progetto

npower vuole conoscere le ragioni che influenzano i suoi clienti nella scelta del loro fornitore e gli elementi chiavi del servizio durante la durata del contratto. npower anche cerca a valutare la soddisfazione dei suoi clienti in alloggi sociali relativa alla gestione di conto loro, il trattamento dei reclami ed il livello di servizio completo, così come le piste di miglioramento eventuale. Si trattava della seconda fase di una ricerca multi fasi.

L'Approccio

DJS Research ha condotto delle interviste telefoniche semi-strutturate coi clienti npower in alloggi sociali. Le interviste duravano circa 30 minuti ed erano condotte vicino a persone responsabili dalle relazioni quotidiane con npower ai profili vari, a sapere delle associazioni di alloggio e delle autorità locali. In totale, 17 interviste sono state fatte da DJS Research durante questa fase.

I Risultati

DJS Research ha saputo fornire a npower una spiegazione dettagliata dei livelli di soddisfazione dei suoi clienti. La soddisfazione globale che riguarda npower ha aumentato sensibilmente tra le fasi 1 e 2, particolarmente concernente i livelli di soddisfazione sul servizio cliente. Npower è stato notato peraltro, meglio del suo concorrente principale in questa fase della ricerca, particolarmente concernente l'educazione dei suoi ingegneri. La soddisfazione concernente la gestione di conto, la soddisfazione dei inquilini ed il rapporto qualità prezzo ha migliorato anche tra le fasi 1 e 2.

La distinzione tra le due fasi dimostra il valore aggiunto portato dalla ricerca di mercato in quanto al miglioramento del servizio cliente. Grazie all'identificazione delle zone di debolezza, npower è riuscito a migliorare la soddisfazione dei suoi clienti relativa ai servizi forniti.

CONTATTI