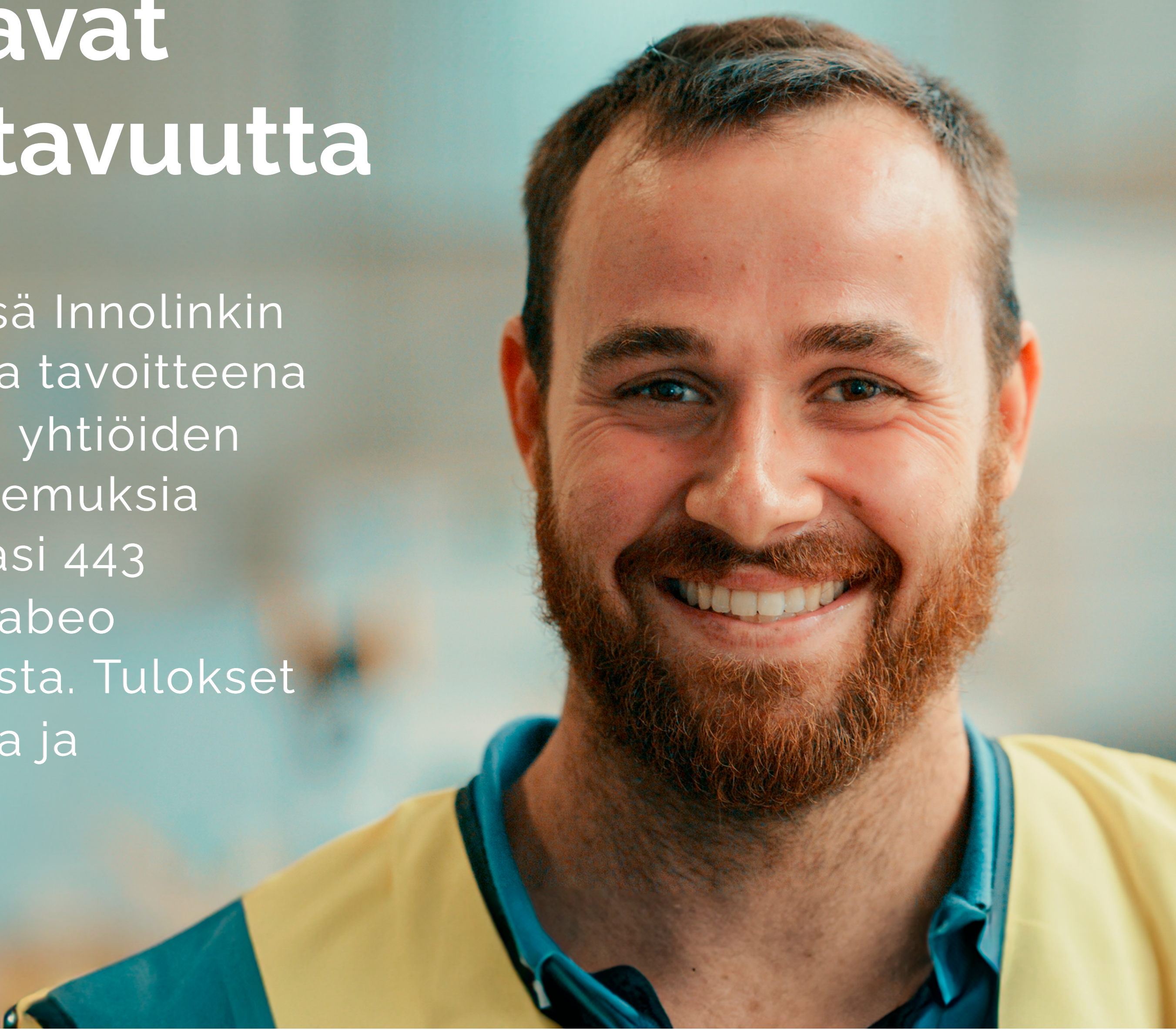
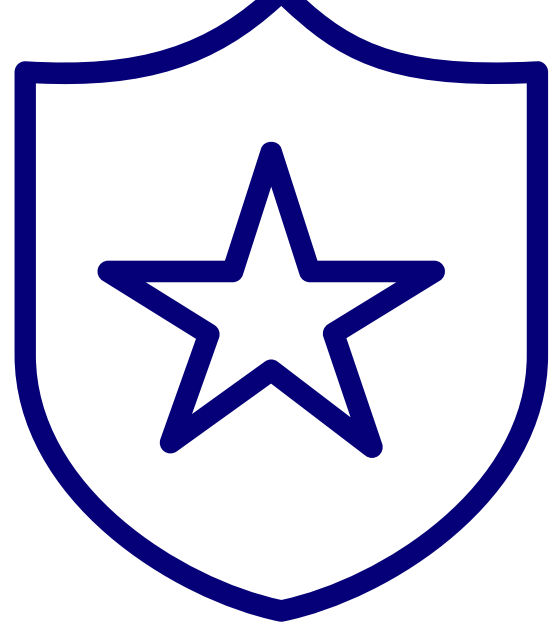


Asiakkaat arvostavat toiminnan luotettavuutta

Habeo Group toteutti yhteistyössä Innolinkin kanssa asiakastutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää konserniin kuuluvien yhtiöiden asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kokemuksia yhteistyöstä. Tutkimukseen vastasi 443 asiakasta, ja tulokset kuvaavat Habeo Groupin kokonaisasiakaskokemusta. Tulokset kertovat vahvasta luottamuksesta ja pitkäaikaisista asiakassuhteista.



Kilpailukykyinen kumppani



59 %

pitää parempana kuin kilpailijoita



87 %

valitsisi Habeon uudelleen

Valtaosa vastaajista kokee Habeon yhtiöt kilpailukykyisemmiksi kuin muut alan toimijat:

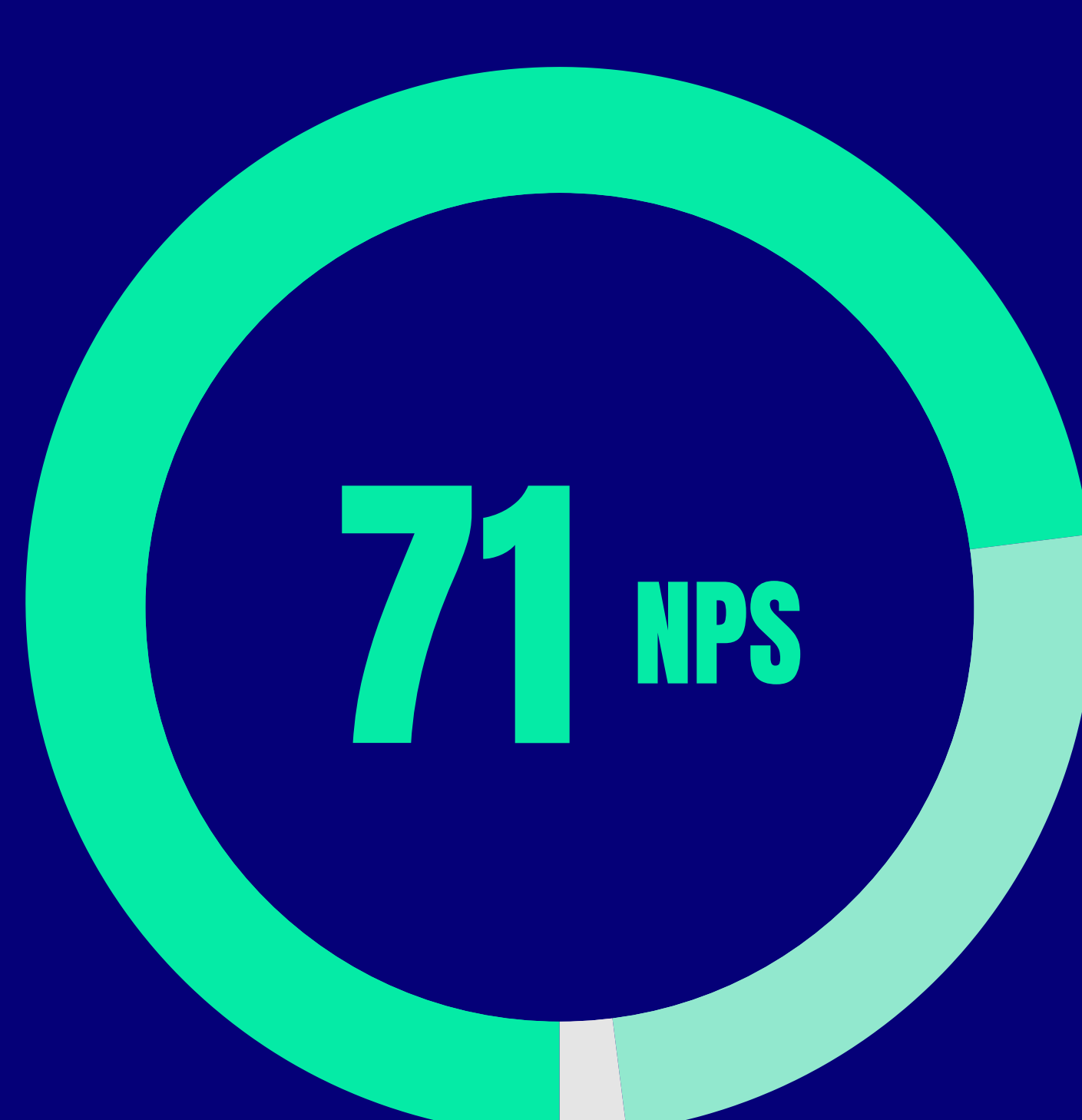
yli puolet vastaajista pitää yhtiötä parempina kuin kilpailijoita, ja 38 prosenttia katsoo yhtiöiden olevan samalla tasolla. Vain harva arvioi ne heikommiksi. Tulokset kertovat yhtiöiden vahvasta asemasta ja hyvästä maineesta toimialalla.

Myös yhteistyön jatkuvuus saa vahvistusta: **peräti 87 prosenttia vastaajista valitsisi Habeon yhtiön yhteistyökumppanikseen uudelleen.** Tämä kuvastaa sekä asiakastytyväisyyttä että toimivaa, luotettavaa kumppanuutta.

Suositteluhalukkuus huipputasolla

Habeon yhtiöiden suosittelemuusarvosanaksi (NPS*) muodostui huipputason 71. Jopa 73 prosenttia vastaajista antoi arvosanaksi 9 tai 10 asteikolla 0–10, kun heiltä kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suosittelevat yhteistyökumppaniaan muille. Innolinkin vertailutietokannassa yritysten keskimääräinen NPS on 39.

Asiakkaat suosittelevat Habeon yhtiöitä erityisesti luotettavuuden, ammattitaidon ja nopean reagointikyvyn ansiosta. Yhteistyö koetaan pitkäaikaiseksi, sujuvaksi ja joustavaksi. Yhtiöiden toimintaa kuvaillaan usein laadukkaaksi, ketteräksi ja ystävälliseksi. Eräs vastaaja tiivisti: "Kun jotain luvataan, se myös pidetään."



■ suosittelevat 9–10 (73%) ■ neutraalit 7–8 (25%) ■ arvostelijat 0–6 (2%)

*Net Promoter Score eli NPS mittaa asiakkaiden halukkuutta suositella yritystä. Arviointi tapahtuu asteikolla 0–10, ja tulos lasketaan suosittelevien ja arvostelijoiden erotuksena.

Henkilöstön toiminta vakuuttaa

Asiakkaat arvioivat Habeon yhtiöiden palvelukokemuksen kautta linjan erinomaiseksi. Erityisen korkeita arvosanoja annettiin osa-alueille, jotka liittyvät suoraan henkilöstön toimintaan ja asiakaskohtauksiin. Tulokset kertovat, että konsernin palvelut vastaavat asiakkaiden odotuksia paitsi asiantuntemuksellaan, myös tavallaan kohdata ja palvella: **ystävällisesti, kuunnellen ja asiakkaan tarpeet huomioiden.** Myös **vastuullinen** toiminta näkyy asiakaskokemuksessa – yhteistyö koetaan luotettavaksi ja läpinäkyväksi.

Habeon vahvuudet	
4,6	Ystävällisyys ja palveluallttius
4,5	Ammattitaito ja asiantuntemus
4,5	Palveluvalikoiman vastaavuus tarpeisiin
4,5	Luotettavuus
4,4	Yhteistyön yleinen sujuvuus ja helppous
4,4	Referenssit ja osaaminen

Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti
– 5 = onnistunut erittäin hyvin



Avoimessa palautteessa konsernin yhtiöitä kuvattiin ennen kaikkea **luotettaviksi, osaaviksi ja yhteistyökykyisiksi.** Vastauksissa korostuvat pitkäaikaiset ja sujuvat asiakassuhteet sekä lupauksista kiinni pitäminen. Mielikuvaa täydentävät sanat ammattitaitoinen, joustava, asiantunteva ja nopea. Yhteistyön koetaan olevan helppoa, toimivaa ja asiakaslähtöistä – **arjessa toimivaa kumppanuutta.**



Kiitos vastaajille!

Kiitos kaikille asiakkaillemme arvokkaasta palautteesta. On todella hienoa, että asiakastytyväisyys on näin korkealla tasolla koko konsernissa ja kaikissa yhtiössämme. Erityisesti meitä ilahduttaa, että Habeo ja yhtiömme nähdään ennen kaikkea luotettavana yhtiökumppanina ja ammattitaitoisena toimijana. Saimme myös runsaasti avointa palautetta ja sen pohjalta kehitämme edelleen toimintaamme lisäämällä mm. viestintää ja aktiivista vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa.

Kari Kohvakka
toimitusjohtaja
Habeo Group

Tutkimukseen osallistuneet yhtiöt

