

Slovenská pošta v hodnotení pobočiek obstála:

Slováci sú najmenej spokojní s rýchlosťou obsluhy naopak veľmi si chvália zavedené novinky i personál




Slovenská pošta spustila pred pár mesiacmi v spolupráci s nezávislým systémom Staffino hodnotenie svojich pobočiek. Počas prvých troch mesiacov ľudia poslali niekoľko tisíc pochvál a pripomienok. Okrem prístupu personálu hodnotili aj priestory pobočiek, rýchlosť vybavenia či

nové služby, medzi ktoré patrí aj elektronické oznamovanie zásielok. Projekt sa postupne rozšíril na takmer 200 pobočiek.

Poštové služby denne využívajú desiatky tisíc Slovákov. Potrebujú poslať zásielku, zaplatiť šeky alebo vyzdvihnúť si balík. To, ako rýchlo to vybaví a s akým prístupom zamestnancov pošty sa stretnú, je pre nich veľmi dôležité.

Novinky mali u zákazníkov úspech

Zo všetkých hodnotených kategórií zákazníci Slovenskej pošty najviac vyzdvihli možnosť SIPO poistenia

1.		SIPO poistenie	95%	hodnotení je pozitívnych
2.		Elektronické oznamovanie zásielok	76%	hodnotení je pozitívnych
3.		Peňažné služby	76%	hodnotení je pozitívnych
4.		Ochota a prístup	75%	hodnotení je pozitívnych
5.		Priestory pošty	63%	hodnotení je pozitívnych
6.		Listové a balíkové služby	58%	hodnotení je pozitívnych
7.		Rýchlosť vybavenia	47%	hodnotení je pozitívnych

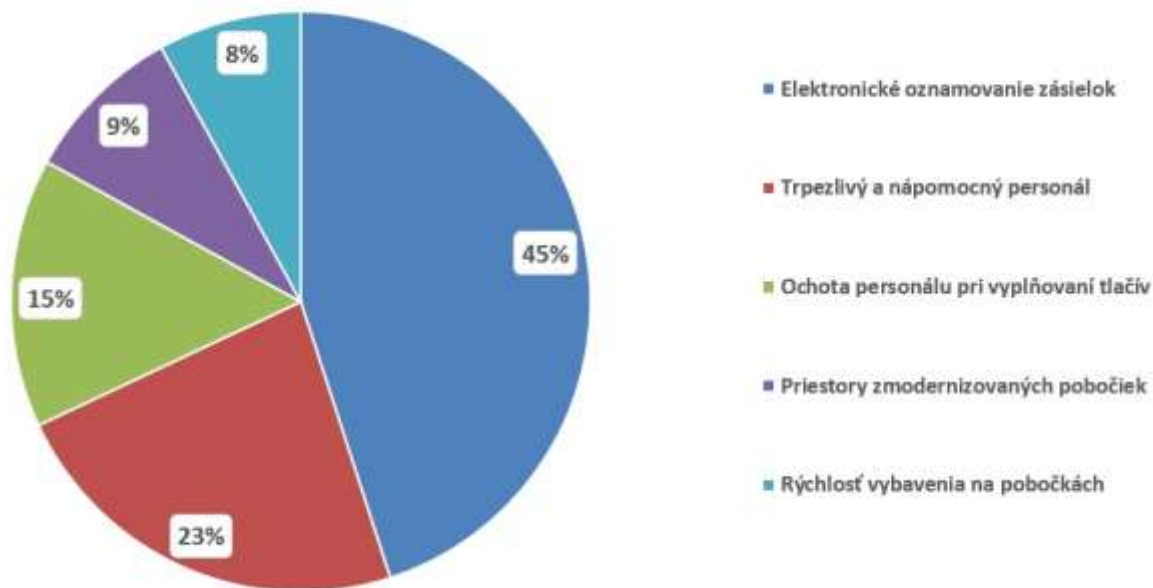
a zavedenie elektronického oznamovania zásielok, ktoré postupne nahrádza známe žlté lístky. „Oslovili sme tisícky Slovákov, ktorí si službu aktivovali, aby nám napísali, či sú s novinkou spokojní. Bol to veľký a náročný projekt, potešilo nás, že takmer 80% Slovákov je spokojná. Rovnako sme privítali nahlásenie drobných lokálnych nedostatkov, ktoré nám umožňujú systém efektívne vyladiť,“ uvádza Robert Gálik, generálny riaditeľ Slovenskej pošty.

Priestory pobočiek, listové a balíkové služby či rýchlosť vybavenia by sa pre zmenu mohli podľa ľudí zlepšiť. „Robíme všetko preto, aby sa procesy na poštách zefektívnili a ľudia mohli všetko vybaviť jednoduchšie, pohodlnejšie a rýchlejšie. Každodenná spätná väzba zo všetkých kútov Slovenska nám ukazuje, kde a čo občania vnímajú najcitlivejšie a čo potrebujeme riešiť prioritne,“ uzatvára Gálik.

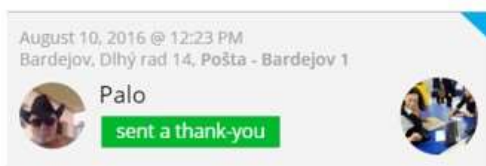
Slováci chvália ochotu pracovníkov pošty

Zo všetkých hodnotení, ktoré poslali ľudia cez Staffino, je až 70% pochvál. Okrem náhrady za žlté lístky Slováci ocenili hlavne trpezlivý prístup pracovníkov pošty a ich pomoc pri vyplňaní tlačív.

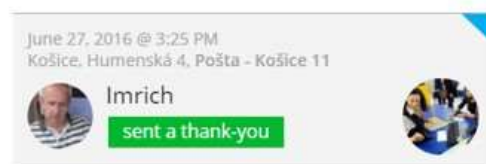
S čím sú zákazníci na poštách spokojní?



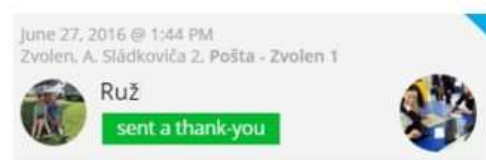
Zo všetkých pochvál sa totižto až 46% týka priamo zamestnancov, ktorí svojou ochotou či šikovnosťou potešili zákazníkov pošty.



Verím, že su všetky take pracovníčky ako tá pani čo som ja ju požiadal o radu, milá nehundrala, človek má chuť chodiť častejšie, ako s poštou som spokojny.



chcem sa poďakovať vašej pracovníčke Ivete, priezvisko neviem, z hlavnej pokladne za vysoko profesionálny prístup a ľudskosť pri vybavovaní mojej agendy

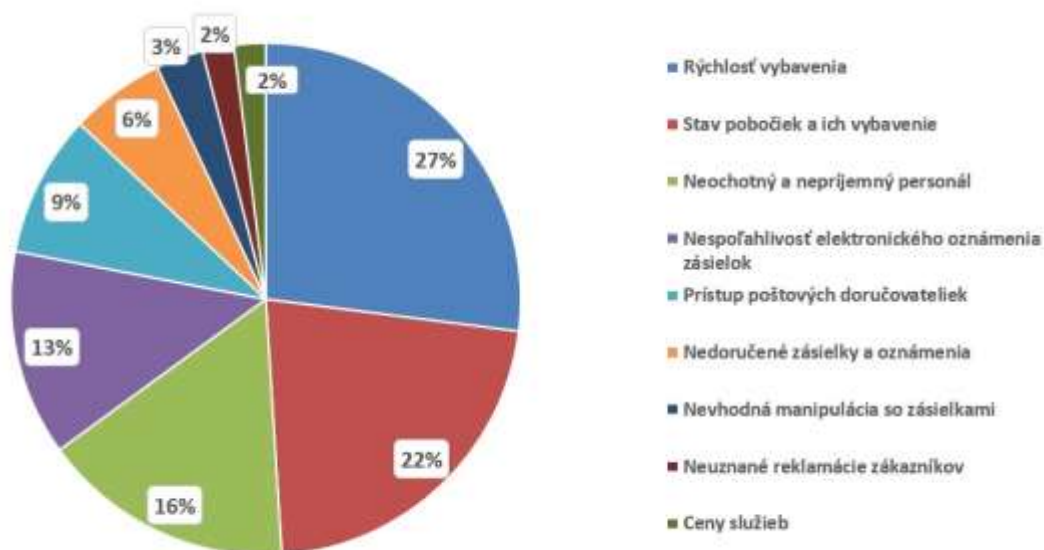


Chcela by som osobne pochváliť p. Skrovnú pri osobnom prístupe a jej ochote pri vybavovaní "Dobrej pôžičky" a prajem si, keby na pošte vo Zvolene bolo viacero takých zamestnancov. Ešte raz veľká vďaka za prístup a rýchle vybavenie k mojej spokojnosti.

Čas strávený na pošte vnímajú ľudia citlivo

Z pripomienok, ktoré cez web www.staffino.sk/posta, mobilnú aplikáciu Staffino alebo formou vyžiadanej spätnej väzby, ľudia vedeniu Slovenskej pošty poslali, vyplynuli tiež zaujímavé výsledky. Ukázalo sa, že zákazníci najcitlivejšie vnímajú čas strávený na pobočkách pôšt a aj to, v akom sú stave.

S čím sú zákazníci na poštách najviac nespokojní?



Kvalita služieb slovenských pôšt rastie

Ako ukázali prvé mesiace hodnotenia pobočiek pošty cez systém Staffino, ľudia v prevažnej miere vedia oceniť príjemný personál a snahu o čo najrýchlejšie vybavenie. Pochvaly, ktoré zamestnanci pošty od ľudí dostali ich vedia dobre motivovať.

„Naším spoločným cieľom s vedením pošty je, aby si každý zo zamestnancov mohol v reálnom čase prečítať podakovanie od zákazníka, ktorému sa len pred chvíľou venoval. Priamo na obrazovke počítača. Veríme, že sa nám to podarí spustiť už začiatkom roka. Veríme, že okamžité pochvaly od ľudí potešia pracovníkov pôšt, zlepšia náladu v tíme a občan to pocíti na kvalitnejšom servise,“ dodáva Tomáš Rosputinský, spoluzakladateľ systému Staffino.