

Al via le indagini di customer care

In questi giorni Geal darà il via ad un'indagine telefonica sulla qualità del servizio realizzata dall'istituto Piepoli.

Alcuni utenti di Geal potranno essere contattati telefonicamente e se disponibili, potranno essere chiamati a rispondere ad alcune domande inerenti il servizio.

L'analisi è volta ad esaminare la soddisfazione del cittadino su alcuni temi importanti quali la qualità dell'acqua, la fatturazione e il costo del servizio, le modalità di contatto con l'azienda, le segnalazioni di guasti e emergenze. Verrà posta una domanda anche sulla conoscenza o meno da parte del cittadino della nuova applicazione per smartphone e tablet che GEAL ha recentemente attivato e che consente di scaricare la fattura, inviare l'autolettura, visualizzare il proprio estratto conto e conoscere la mappa delle fontane

Già nel 2015, a seguito dell'indagine dell'Autorità Idrica Toscana, gli utenti Geal risultavano fra i più soddisfatti della qualità del servizio rispetto agli utenti degli altri gestori toscani.

La percezione del cittadino sulla qualità del servizio rappresenta per Geal un punto di partenza importante per poter conoscere maggiormente le esigenze del cliente, per analizzare i vari aspetti così da soddisfare pienamente le aspettative. L'azienda si auspica quindi di ricevere la massima collaborazione delle persone coinvolte nell'iniziativa.