



Budapest, 2016. február 3.

A Redesek ismerőseiknek is a Vodafone-t ajánlják A Vodafone ügyfelei a legelégedettebbek

„A Vodafone számára kiemelten fontos az ügyfelek elégedettsége. Ezért nagy öröm számunkra, hogy Magyarországon a Vodafone-t választók voltak a legelégedettebbek az előfizetéses, és ezen belül a korlátlan csomagokat használók közül a roaming korlátok lebontását követő időszakban” mondta Alexandre Froment-Curtill, a Vodafone Magyarország lakossági szolgáltatások üzletágának vezérigazgató-helyettese.

Az ügyfelek elégedettségének az egyik legfőbb mutatója az úgynevezett NPS (Net Promoter Score) mutató, amely egy a szolgáltatást ajánlók és nem ajánlók különbsége alapján számolt index. Az NPS 2015 április 1. és szeptember 30. közötti értéke szerint a Vodafone előfizetéses és Redet használó ügyfelei a többi mobilszolgáltató ügyfeleihez képest kiemelkedően nagy mértékben ajánlanák a Vodafone szolgáltatásait ismerőseiknek, barátaiknak.



A szolgáltatás ajánlási mutató – 2015 április 1. és szeptember 30 között. (kumulált adat)

Alexandre Froment-Curtill emlékeztetett rá, hogy a Vodafone az elmúlt évek során számos olyan szolgáltatást vezetett be, amely hozzájárult az ügyfelek elégedettségéhez. Ezek között említette, hogy az ügyfelek Európa legnagyobb 4G hálózatát használhatják, és hogy a roaming korlátok lebontásának köszönhetően 2015 áprilisa és decembere között a Red ügyfelek több mint 80 millió megabájt adatot forgalmaztak, és 60 millió percet beszéltek az EU területén roaming környezetben külföldön. Az ügyfelek elégedettségéhez hozzájárulhattak a Red ügyfelek számára nyújtott kényelmi szolgáltatások, a

tarifába foglalt készülékbiztosítás, valamint a Red Asszisztensek munkája, akikhez a Red ügyfelek 2015-ben átlagosan alig 6 másodperc alatt eljutottak a telefonos ügyfélszolgálaton.

A szolgáltatások ajánlási hajlandóságának fő mutatója, az NPS (Net Promoter Score), amelyet a Vodafone a szolgáltatási szektorban széles körben alkalmazott és elfogadott mérési módszertan alapján követ figyelemmel. A kutatást 2011 óta a Vodafone Group valamennyi piacán egységesen, az adott piacra reprezentatív módszertannal végzik el.

Az NPS-kutatás során a megkérdezetteknek egyetlen kérdésre kell válaszolniuk. A kérdés úgy szól, hogy *“Ha barátai, ismerősei tanácsért fordulnának Önhöz, hogy melyik mobilszolgáltató válasszák, ajánlaná-e a saját mobilszolgáltatóját?”*

A Vodafone és a versenytársak ügyfélbázisán zajló lakossági felmérés online módszerrel készül, havonta 2400 fős mintával. Az NPS adatfelvételét egy független kutatócég, az NRC végzi, a helyi koordinációs feladatokat pedig a TNS Hoffmann látja el.

További információ:

Kormos Dalma
Vodafone Magyarország
+36 70 3699269
sajto@vodafone.hu

Márton György
TKP Consulting
+36 20 931 2233
martongyorgy@tkpconsulting.hu

A Vodafone-ról

A Vodafone a világ egyik vezető mobilkommunikációs szolgáltatójaként öt kontinens 26 országában van jelen, és további 57 partnerhálózattal rendelkezik, több mint 454 millió ügyfélnek szolgáltat szerte a világon. A Vodafone teljes körű mobil telekommunikációs szolgáltatásokat nyújt, beleértve a hang- és adatkommunikációt.

A Vodafone Magyarország Zrt. 1999. november 30-án kezdte meg magyarországi működését. A Vodafone Magyarország integrált technológiai szolgáltató, amelynek portfóliójában a mobilkommunikációs, mobilinternetes és szélessávú adatszolgáltatások egyéni és üzleti felhasználók számára egyaránt megtalálhatók.