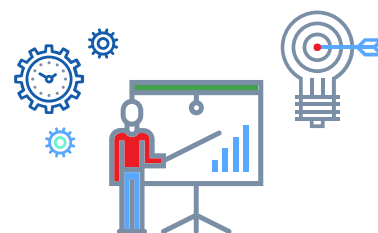


# NASI KLIENTCI

## Odbiorcy produktów i usług

**Głównymi odbiorcami produktów i usług** dostarczanych przez spółki grupy Apator są klienci instytucjonalni (operatorzy systemów dystrybucyjnych takich mediów, jak energia elektryczna, woda, ciepło i gaz), hurtownie elektrotechniczne oraz zakłady przemysłowe. Współpracujemy z podmiotami prowadzącymi działalność zarówno na rynku krajowym, jak i zagranicznym. **Szczegółowa charakterystyka naszych klientów w dziale FIRMA - PROFIL DZIAŁANOŚCI**

## NASZE WYZWANIA 2016-2019



- ▶ Wprowadzenie wspólnych wskaźników badania satysfakcji klientów w wybranych spółkach grupy Apator.
- ▶ Doskonalenie narzędzi komunikacji z klientami.

## „Smart zasady” w relacjach z klientami

Generalną zasadą komunikacji z naszym klientem jest **nakierowanie na klienta, realizację jego potrzeb**, zgodnie ze zidentyfikowanymi i zdefiniowanymi wymaganiami klienta.

- ▶ relacje z klientem budujemy w oparciu o klimat otwartości i wzajemnego szacunku
- ▶ działamy w sposób profesjonalny, bezstronny, zgodny z obowiązującym prawem
- ▶ dbamy, aby klient uzyskał pełną, rzetelną informację o naszej ofercie i zasadach współpracy – poprzez stronę internetową i karty katalogowe dla poszczególnych wyrobów/grup wyrobów sporządzane zgodnie z wewnętrzną instrukcją opracowywania i edycji kart katalogowych oraz instrukcją eksploatacji /montażu na wytwarzane wyroby
- ▶ komunikacja z klientem odbywa się poprzez wszystkie dostępne kanały informacyjne i realizowana jest:
  - bezpośrednio przez:
    - spotkania z klientami (spotkania handlowe i techniczne, szkolenia, konferencje, targi, sympozja tematyczne, spotkania członków stowarzyszeń branżowych)
    - kontakt telefoniczny i mailowy
  - pośrednio poprzez:



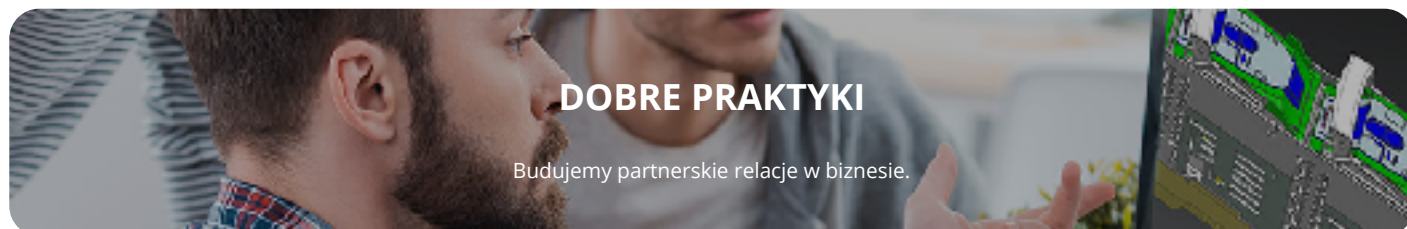
- udostępnienie materiałów informacyjnych na stronie [www.apator.com](http://www.apator.com), firmowym fanpage'u [www.facebook.com/grupa.Apator](https://www.facebook.com/grupa.Apator) oraz stronach dedykowanych produktom (np. [www.licznikipzedplatowe.pl](http://www.licznikipzedplatowe.pl); [www.monitorus.pl](http://www.monitorus.pl))
- udostępnienie informacji poprzez materiały firmowe i produktowe np. broszury, katalogi, ulotki, foldery
- publikację cyklicznych raportów dotyczących działalności firmy, zarówno aspektów finansowych, jak i w zakresie zaangażowania społecznego

## Wymiana wiedzy

**Spółki grupy Apator działają na specjalistycznym rynku, na którym kluczowe znaczenie ma właściwa identyfikacja potrzeb klientów, a następnie przełożenie ich na działania z obszaru projektowania, prac rozwojowych i zmian konstrukcyjnych.**

Działając w oparciu o własne biura badawczo – rozwojowe oraz dzięki dobrej organizacji pracy zespołu menadżerów produktu i sieci sprzedaży:

- ▶ elastycznie dostosowujemy ofertę do aktualnych potrzeb klienta
- ▶ prace rozwojowe i konstrukcyjne konsultujemy bezpośrednio z klientem (osoby dedykowane do kontaktu z kluczowymi klientami)
- ▶ zapewniamy wsparcie merytoryczne organizując szkolenia i prezentacje
- ▶ zapewniamy klientowi techniczne wsparcie posprzedażowe
- ▶ dla wybranych produktów (łączniki krzywkowe) oferujemy usługę EXPRESS
- ▶ po realizacji projektu wdrożeniowego o dużej skali analizujemy poziom satysfakcji klienta



## SZKOLENIA I KONFERENCJE

**100  
szkoleń**

dla swoich klientów przeprowadzili w 2015 r. menadżerowie regionu spółki Apator obsługujący kraje bałtyckie oraz Rumunię.

**8-10  
konferencji**

regionalnych dla swoich dystrybutorów organizuje rocznie Apator Powogaz SA.

**1 do roku**

klienci segmentu aparatury łączeniowej spotykają się na 2-dniowym szkoleniu poświęconym korzyściom wynikającym z nowych rozwiązań i technologii w ofercie.

## Satysfakcja klienta

**Spółki grupy Apator, zgodnie z wewnętrznymi procedurami, prowadzą monitoring oczekiwań swoich klientów i cyklicznie dokonują pomiaru poziomu satysfakcji ze współpracy.**

**Apator SA**

Zgodnie z obowiązującą w Apator SA Procedurą sprzedaży i marketingu, Dział Marketingu przeprowadza w cyklu 2-letnim badania satysfakcji klientów aparatury pomiarowej i klientów aparatury łączeniowej.

Bieżąca ocena poziomu satysfakcji klientów w 2015 r. była weryfikowana przez kierowników projektów, przedstawicieli regionalnych i pozostałych pracowników działów sprzedaży w trakcie bezpośrednich spotkań, targów, rozmów telefonicznych i korespondencji mailowej.

Uzasadnione uwagi klientów zostały przełożone na działania w następujących obszarach firmy:

► rozwój produktu:

- rozszerzenie oferty o nowe rozwiązania w aparaturze łączeniowej (rozłącznik bezpiecznikowy smartARS pro oraz RBP 000 pro – element systemu APASYS 60) prezentowane m.in. na targach Energetab, Energetics – wysoka ocena klientów,
- działania doskonalące procesy produkcji w celu wyeliminowania usterek produktów

► logistyka wyrobów:

- odbudowa stanów magazynowych w celu poprawy terminowości dostaw w odpowiedzi na oczekiwania klientów

#### **Apator Metrix SA**

Spółka Apator Metrix prowadzi stały monitoring satysfakcji swoich partnerów biznesowych.

Z wyników badań w 2015 r. wynika, że w obszarze współpracy z firmą całkowicie zadowoleni klienci stanowili 79%. Nie było ani jednego klienta, który oceniłby negatywnie współpracę z firmą.

Wyniki obszaru badania jakości produktów pokazują, że ogólną jakość gazomierzy oceniło jako bardzo dobrą 66% respondentów (dla porównania w roku 2014 - 56%).

Wyniki badania obszaru realizacji dostaw produktów Apator Metrix SA wskazują, że również w tym zakresie klienci są zadowoleni bądź całkowicie zadowoleni z ich jakości. Zgodność dostawy z zamówieniem, prawidłowość oraz kompletność wystawienia dokumentów wysyłkowych bardzo dobrze ocenia ponad 68% badanych.

#### **Apator Powogaz SA**

Spółka Apator Powogaz systematycznie bada zadowolenie klientów osiągając w 2015 r. wskaźnik zadowolenia na poziomie 0,94 (wobec planu na poziomie 0,9). Ocenie poddano: jakość wyrobów (poziom 0,99), realizację reklamacji w terminie (1,0), wskaźnik przyjętych zamówień (0,98), konkurencyjność wyrobów (0,84) oraz wskaźnik oceny konkurentów (0,87).