

2.3.2004



Postin toimipaikoista yhä parempaa palvelua

Postin toimipaikkojen palvelu on parantunut jatkuvasti. Postin omien toimipaikkojen ja yrittäjien hoitamien postien palvelussa ei ole suuria eroja, vaan palvelut hoituvat erittäin hyvin kaikissa posteissa. Tämä käy ilmi Postin teettämästä tutkimuksesta, jossa tutkittiin asiakkaiden toimipaikoissa kokemaa palvelutapahtumaa vuonna 2003.

Postin omien toimipaikkojen selkeitä vahvuuksia ovat palvelun riipeys ja tehokkuus sekä ammattitaito ja osaaminen. Nämä saavat yrittäjien hoitamissa posteissa hieman heikommät arvosanat, mutta ovat silti niissäkin erittäin hyvällä tasolla. Yrittäjien hoitamien postien erityisvahvuuksina pidetään lisäksi sijaintia ja pitkiä aukioloaikoja.

Postin omien toimipaikkojen kehittämiskohteiksi vastaajat kokivat postien sijainnin, yleisilmeen ja aukioloajat. Yrittäjien hoitamien postien kehittämiskohteeksi nähtiin puolestaan toimipaikan yleisilme. Käytettyjen palvelujen sujuvuus oli yhtä hyvällä tasolla niin Postin omissa toimipaikoissa kuin yrittäjienkin hoitamissa posteissa.

Postin omista toimipaikoista parhaan arvosanan sai tutkimuksessa toimipaikka 65200 VAASA. Yrittäjien hoitamista posteista parhaaksi koettiin toimipaikka 64510 NÄMPNÄS.

Tutkimuksen teki Add Value Research Oy. Postin toimipaikoissa asioiden asiakkaiden tyytyväisyyttä on tutkittu säännöllisesti vuodesta 1993 lähtien. Tutkimustuloksia hyödynnetään Postissa systemaattisesti ja niitä käytetään apuna toiminnan kehittämisessä.

Postin toimipaikkaverkosto muodostuu noin 300 Postin omasta toimipaikasta ja noin 1 100 postiyrityksen hoitamasta postista, jotka toimivat kaupan, kioskin, huoltoaseman tai muun palveluyrityksen yhteydessä. Yrittäjäyhteistyön avulla Posti pystyy varmistamaan kiinteiden palvelupisteiden valtakunnallisen kattavuuden ja peruspalvelujen saatavuuden koko maassa. Yrittäjien hoitamista posteista saa samat peruspostipalvelut kuin Postin omistakin toimipaikoista.

LISÄTIETOJA:

konseptikonsultti Seija Gröndahl, puh. 020 451 5453, seija.grondahl@posti.fi

Suomen Posti Oyj

Viestintä

PL 1
00011 POSTIpuh. 020 4511
fax 020 451 5645www.posti.fi