



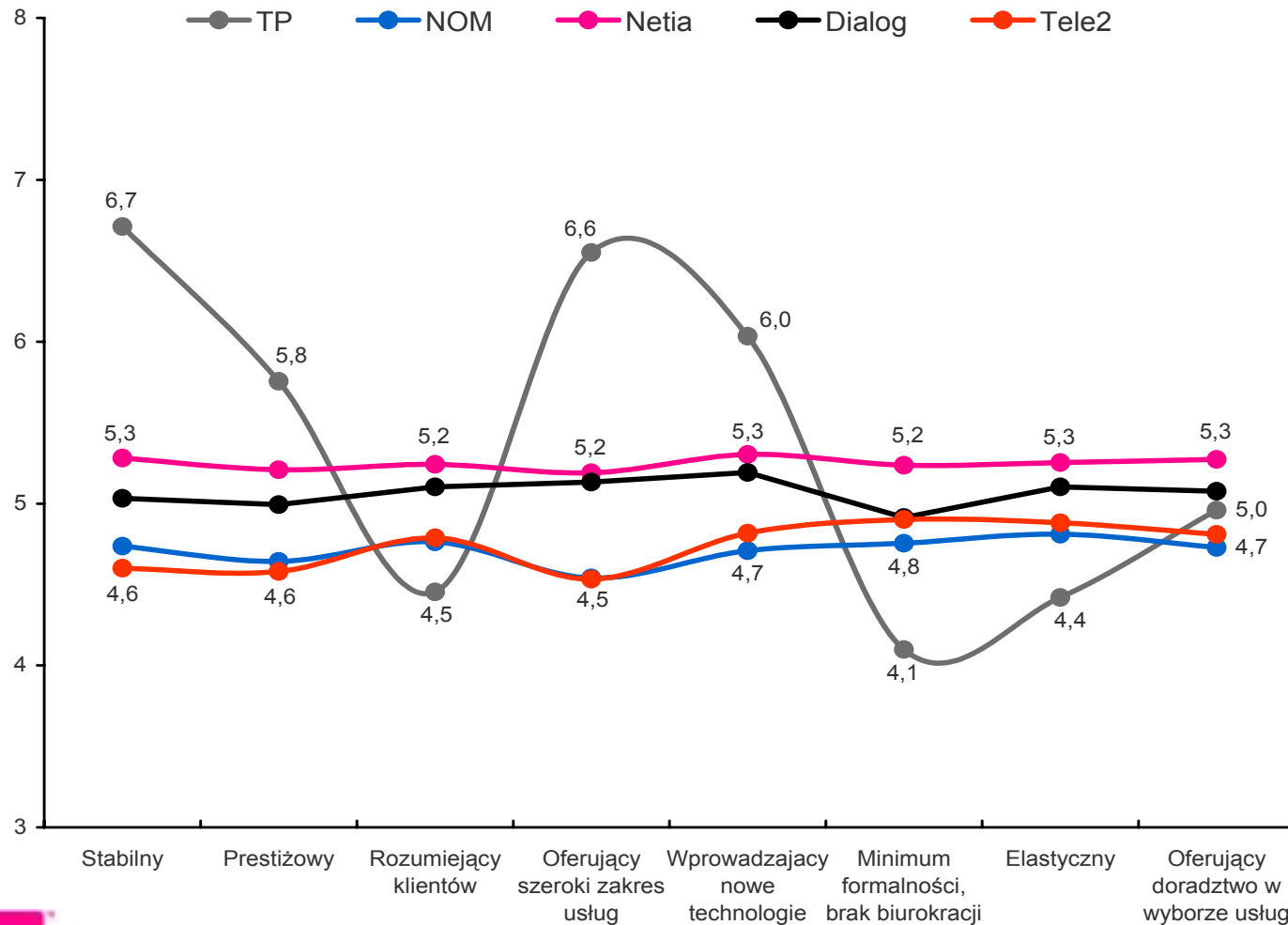
# Wizerunek operatorów w biznesie

## Wybrane wyniki badania

# Netia rozumie klienta biznesowego, TP najbardziej prestiżowa

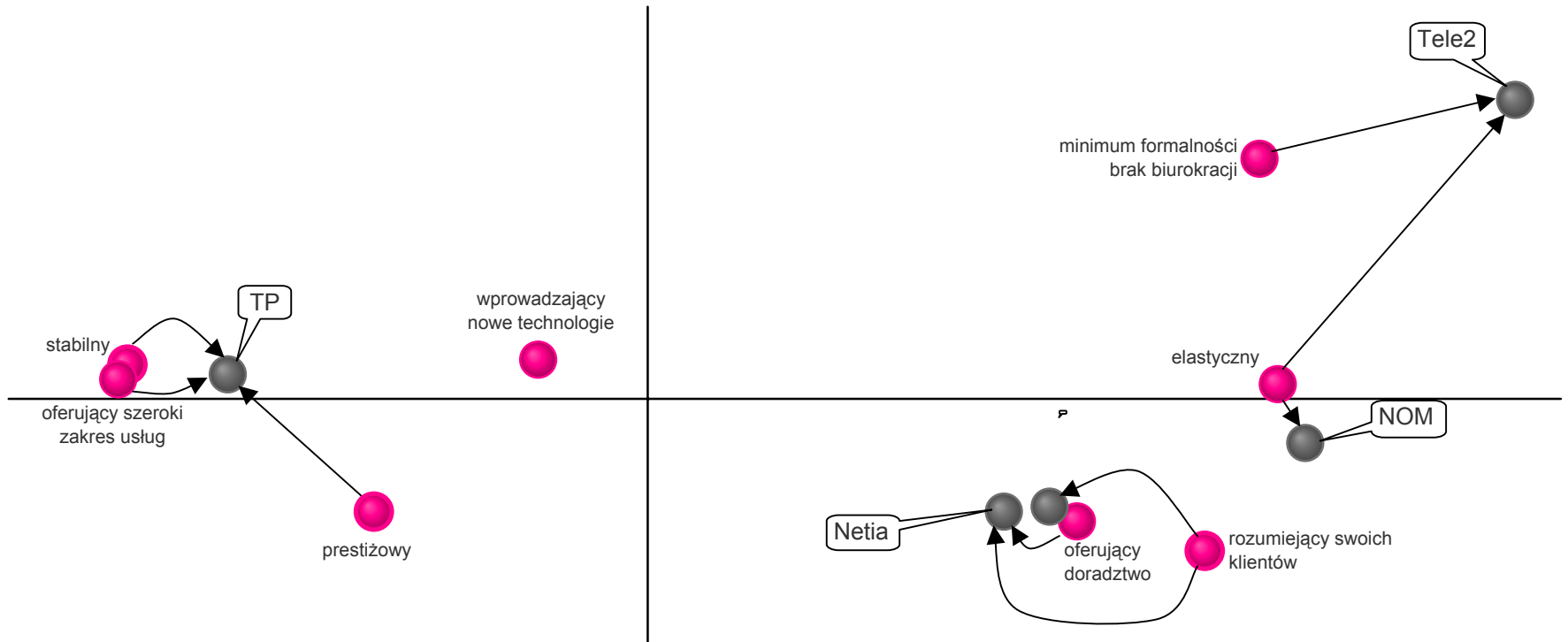
- Pod względem **stabilności, szerokiego zakresu usług, nowych technologii i prestiżu** Telekomunikacja Polska uzyskała najwyższe wyniki wśród firm obecnych na rynku. Dużo gorzej od konkurencji TP wypadła w kategoriach: **biurokracja, elastyczność** oraz **rozumienie klientów**.
- Wizerunek Netii i Dialogu jest bardzo podobny. Obaj operatorzy zostali ocenieni jako najlepiej **rozumiejący swoich klientów**. Netia okazała się **najmniej biurokratycznym** operatorem. Poza tym, Netia postrzegana jest jako operator, który w największym stopniu oferuje **doradztwo i pomoc** przy wyborze taryf i usług.
- Bardzo zbliżone są również profile NOM-u i Tele2. Obie firmy najbardziej kojarzone są z **elastycznością i wychodzeniem naprzeciw oczekiwaniom** klientów. Tele2 jest postrzegany jako **mało biurokratyczny**. Oceny Netii są wyższe od ocen NOM-u i Tele2 na wszystkich wymiarach.

# Średnie oceny wizerunku operatorów telefonii stacjonarnej (skala od 1 do 10)



# Powiązanie cech i operatorów

Wykres przedstawia usytuowanie cech i operatorów w przestrzeni stworzonej tak, aby najbardziej odzwierciedlała ich zróżnicowanie. Największe znaczenie mają różnice w odległościach na wymiarze poziomym, gdyż wyjaśnia on aż 90% obserwowanej zmienności. Strzałki oznaczają istotne dodatnie korelacje pomiędzy cechą a operatorem.



# TNS Telecoms Index B2B

- W badaniu porównano wizerunek operatorów telefonii stacjonarnej wśród klientów biznesowych, tzn. przedsiębiorstw zatrudniających 10 pracowników i więcej.
- Respondentami były osoby decydujące o rozwiązaniach telekomunikacyjnych w badanych firmach.
- Porównania dokonano w oparciu o następujące wymiary wizerunku operatorów: elastyczność, stabilność, prestiż, zakres usług, zrozumienie klientów, oferowanie doradztwa, biurokracja, nowatorstwo.



telecoms index b2b

**kontakt:**

**Beata Durka**

Research Director

Telecom, Finance, IT, Interactive, B2B

TNS OBOP

[Beata.Durka@tns-global.pl](mailto:Beata.Durka@tns-global.pl)

tel. (22) 648 49 01



TNS Telecoms Index B2B

**Telecoms**