

Indaqua recebe certificação LAC pelo atendimento ao cliente

30 de Junho, 2021

A qualidade do atendimento e ainda o cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde para a Covid-19 valeram à Indaqua a certificação LAC (Líder no Atendimento ao Cliente – Safe & Care). O atendimento presencial e telefónico da empresa deixou também mais de 90% dos clientes satisfeitos, de acordo com um inquérito promovido pela Indaqua, pode ler-se num comunicado.

Gerido em Portugal pelo Instituto Português de Relações com o Cliente, o programa internacional LAC faz uma avaliação exaustiva de todos os aspetos do relacionamento direto de uma empresa com os seus clientes. A Indaqua concluiu o processo de certificação que comprovou a qualidade tanto do atendimento presencial, como telefónico e e-mail.

Segundo a empresa, para além do respeito pela Lei de Defesa do Consumidor, a certificação LAC, através de clientes mistério, avaliou a apresentação da loja e dos profissionais, no atendimento presencial. No contacto telefónico, foram escrutinados parâmetros como o relacionamento, a linguagem ou a transferência e despedida da chamada, enquanto, as respostas por e-mail foram avaliadas pelo tempo de espera, personalização, estrutura, linguagem e conteúdos. Para manter o rigor que lhe é reconhecido, a LAC passou também a ter em conta, em contexto pandémico, o cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde para a prevenção da Covid-19, que tiveram de igual modo parecer positivo na certificação da Indaqua enquanto “Safe & Care”, destaca a empresa.

Segundo Luís Lourenço, Head of Communications do Grupo Indaqua, “temos procurado estar cada vez mais próxima dos seus clientes, tanto com um atendimento presencial, telefónico e digital mais qualitativo, como através do reforço das plataformas de comunicação e contacto. Exemplos disso são as renovações do nosso site – agora, mais informativo – e da nossa fatura, que se tornou mais simples e clara. O que procuramos é tornar o nosso atendimento e funcionamento mais transparentes e merecedores da confiança dos clientes. É com grande entusiasmo que vemos essa missão ser distinguida pela LAC”.

Também os clientes da Indaqua reconheceram a empresa pela qualidade do seu atendimento. Num inquérito promovido pela concessionária entre março e abril, o atendimento presencial foi dos fatores mais valorizados, com um nível de satisfação de 92%, mais 12% do que no inquérito anterior (2019). O atendimento telefónico deixou satisfeitos 91% dos clientes (+13%), os mesmos que se mostraram agradados com a capacidade de resolução de assuntos. A renovação do site (www.indaqua.pt) e da fatura tiveram também um impacto positivo junto dos 1.546 inquiridos: 89% (+12%) mostraram-se satisfeitos com o site, 81% (+8%) com a clareza da fatura e 84% (+10%) com o seu detalhe, lê-se no mesmo comunicado.

O inquérito realizado em todos os territórios em que a Indaqua é responsável

pela gestão de redes de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais (Fafe, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, Trofa e Vila do Conde), revelou um nível global de satisfação com o serviço da empresa de 93,4% (+14% do que em 2019), com a qualidade da água como fator que deixou mais clientes satisfeitos (96%).