

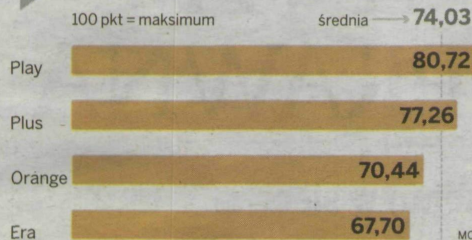
## W telefonie kluczowa jest cena

O zmianie operatora najrzadziej myślą osoby, które mają telefon w sieci Play. Odpływ klientów najbardziej powinna obawiać się Era.

To wyniki pierwszego w Polsce bezpośredniego badania satysfakcji klientów z telefonii komórkowej, które przeprowadził Maison Institute.

Badacze zapytali abonentów poszczególnych sieci o pięć rzeczy: zadowolenie z usług, czy operator spełnił ich oczekiwania, referencje (czy poleciliby sieć swoim znajomym), relację ceny do jakości usług oraz lojalność, czyli innymi słowy: czy kupiliby ten sam produkt ponownie.

Z których firm klienci są najbardziej zadowoleni



– Po zebraniu wszystkich tych informacji okazało się, że najbardziej usatysfakcjonowani są klienci sieci Play i Plus – mówi Cezary Kaźmierczak, wiceprezes Maison Institute. Jego zdaniem

spore różnice w ocenach poszczególnych operatorów nie wynikają z drastycznych dysproporcji w jakości oferowanych przez nie usług, lecz z różnic w cenach.

– Choć same firmy twierdzą inaczej, to z badania wynika, że dla Polaków kluczową rolę w przypadku tego typu produktów odgrywa cena. Jakość jest podobna u wszystkich operatorów – twierdzi Kaźmierczak.

Ta teoria oraz wyniki badania przeprowadzonego przez Maison Institute pokrywają się z rezultatami porównania taryf abonamentowych u poszczególnych operatorów, które kilka tygodni temu przeprowadził „DGP”. We wszystkich trzech kategoriach (abonamenty ze 150, z 300 minutami i 1000 minut) zwyciężył wtedy Play oferujący najniższe ceny.

ŁUKASZ BĄK