

Asiakkaat arvioivat

TAMPERE-TALO JÄLLEEN SUOMEN PARAS KONGRESSITALO

Tampere-talo sai jälleen parhaan kongressikeskuksen arvosanan juuri julkaistussa Suomen kongressitalojen asiakastytyväisyystutkimuksessa. Tutkimuksen toteutti kongressikeskusten toimeksiannosta TNS Gallup Oy. Vastaava tutkimus samalla tutkimusmenetelmällä tehtiin vuonna 2007, ja myös silloin Tampere-talo sijoittui kärkeen. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa, millainen on kunkin kongressitalon asiakaspysyvyyden taso ja mitkä ovat talojen vahvuudet. Tutkimus pohjautui kunkin talon asiakasrekisteriin ja tulokset analysoitiin kokonaistason lisäksi talokohtaisesti. Myös aiemmissa, eri menetelmillä tehdyissä tutkimuksissa Tampere-talo on menestynyt: nyt voitto tuli jo neljännen kerran.

Kilpailukenttä laajasti mukana

Tutkimuksessa olivat mukana kaikki Tampere-talon oleelliset kilpailijat: Dipoli, Finlandia-talo, Helsingin Messukeskus, Hämeenlinnan Verkatehdas, Jyväskylän Paviljonki, Lahden Sibelius-talo, Marina Congress Center, Paasitorni sekä Turun Messu- ja Kongressikeskus. Kunkin talon asiakaskunnasta haastateltiin noin sata kokousten ja kongressien järjestäjää. Vastaajista noin puolet edusti julkista sektoria (valtio, kunta, järjestö, liitto, yhdistys) ja noin puolet yrityksiä.

Sitoutunut asiakaskunta suosittelee muillekin

Asiakkaat arvioivat muutaman viime vuoden aikana käyttämiään kongressitaloja asteikolla 1-5, jossa 1 on heikoin ja 5 paras. Tampere-talo arvioitiin vielä paremmaksi kuin edellisessä tutkimuksessa, nyt keskiarvo oli 4,3 (vuonna 2007 arvosana oli 4,2). Tampere-talon saamista arvioista 85 prosenttia oli ”erittäin hyvä” tai ”todella erinomainen”. Ainoastaan yksi prosentti arvioi talon ”kohtalaiseksi”, heikoksi ei kukaan.

Tutkimuksessa selvitettiin myös asiakassuhteiden lujuuutta. Tampere-talon saavuttama TRI*M-indeksi eli asiakaspysyvyyttä kuvaava luku oli 95, kun tutkimuksessa mukana olleiden talojen keskiarvo oli 79. Asiakkaat ovat myös valmiita suosittelemaan Tampere-taloa muille: 93 prosenttia Tampere-talon asiakkaista suosittelee taloa, ”aivan varmasti” (69 %) ja ”todennäköisesti” (24 %).

Tampere-talon palveluhenkisyys sai kiitosta

Tutkimukseen osallistuneet pitivät kokouspaikan tärkeimpinä ominaisuuksina tilojen toimivuutta, henkilökunnan palveluhalukkuutta, ammattitaitoa ja sijaintia. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin teknisiä laitteita, palvelun joustavuutta ja myyntipalvelun toimintaa.

Tampere-talon vahvuuksiksi tutkimuksessa nousivat, aikaisempien tutkimusten mukaisesti, henkilökunnan ammattitaito, palveluhalukkuus, myyntipalvelun toiminta ja sijainti. Nämä nousivat esille myös vapaissa kommentteissa: ”Henkilökunta osaavaa, taitavaa, joustavaa, hyvät laitteet ja hinta kohdallaan”, ”Tampere-talon henkilöstön kanssa asioiminen on brillianttia”.

Lisätiedot:

Kongressipäällikkö Erika Eischer, puh. 040-545 0011