

CEJ Kundetilfredshedsundersøgelse 2022

Fakta om undersøgelsen

- Hvert andet år sender CEJ en kundetilfredshedsundersøgelse ud til alle kunder.
- Undersøgelsen blev sendt 18. marts og lukkede 4. maj 2022.
- 242 foreningskunder og 128 professionelle kunder - danske og udenlandske - blev inviteret til at deltage
- Svarprocenten var 38% for foreninger og 33% for professionelle.



Net Promoter Score - overordnet tilfredshed

CEJ opnåede følgende gode resultat i undersøgelsen, og fastholdt den stærke position fra den tidligere undersøgelse i 2020.

NPS	2022	2020
Foreninger	42,9	43,8
Investorer	64,3	64,5

Hvad er NPS? Net Promoter Score er et værktøj, der bruges til at måle kundetilfredshed og -loyalitet. Scoren viser, hvor villige kunderne er til at anbefale en virksomhed til andre.

En tommelfingerregel siger:

- En score på -100-0 demonstrerer utilfredshed.
- Spændet fra 0-50 går fra et godt til meget tilfredsstillende niveau for både positive anbefalinger og tilfredshed.
- Over 50 er decideret fremragende.

Sammenfatning af kvalitative begrundelser for vurderingen

- Høj tilfredshed med den faste administrator eller kundechef
- Den personlige kontakt og hurtige reaktion er afgørende for vurderingen
- CEJ har en høj faglighed og stor viden om drift af ejendomme
 - CEJ er på forkant med lovgivningen
 - Godt med informative nyhedsbreve

Nøgletal for foreninger

97 % erklærer sig enige eller helt enige i, at de er trygge ved CEJ som ejendomsadministrator.

90 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om foreningens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

99 % erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste administrator engagerer sig aktivt i opgaverne, når der er behov for det.

Nøgletal for professionelle investorer

95 % erklærer sig enige eller helt enige i, at de er trygge ved CEJ som ejendomsadministrator.

93 % erklærer sig enige eller helt enige i, at der bliver taget hånd om ejendommens opgaver inden for en rimelig tidsfrist.

93 % erklærer sig enige eller helt enige i, at deres faste kundechef/administrator engagerer sig aktivt i opgaverne, når der er behov for det.

"Meget professionelt og betryggende at CEJ altid er på forkant med, hvad der rør sig indenfor lovtekster mm. og uddannelse af personale. Mit svar er baseret på, at jeg har en fantastisk administrator."

Professionel kunde, boligejendomme



"Hvis jeg møder nogen, der mangler et administrationsselskab, vil jeg gerne fortælle om CEJ og vores erfaringer. Gode erfaringer herfra."

Formand, ejerforening