

Człowiek na pierwszym miejscu

Dla LOTOSU zawsze najważniejsi są ludzie. Nasi interesariusze mają wpływ na to, jak wytwarzamy zarówno wartość ekonomiczną, jak i społeczną oraz środowiskową. Podejmując wszelkie decyzje, zawsze bierzemy pod uwagę ich korzyść i dążymy do budowania z nimi dobrych i trwałych relacji.

Nasze relacje wewnątrz organizacji, jak też kontakty z kontrahentami bądź klientami wyróżnia szczególna dbałość o bezpieczeństwo i poszanowanie ludzkiej godności. Dotyczy to zarówno osób, które na co dzień występują w barwach LOTOSU, jak i tych, z którymi nasza firma ma możliwość kontaktować się poprzez działania operacyjne albo komunikacyjne.

Staramy się rozmawiać zarówno z otoczeniem społecznym, jak i rynkowym. Formuła i częstotliwość tego dialogu zależą od danej grupy interesariuszy. Celem jest podnoszenie jakości wzajemnych relacji i obopólna korzyść.

DO NASZYCH NAJWAŻNIEJSZYCH DZIAŁAŃ W TYM OBSZARZE NALEŻĄ:

- systematyczne badanie satysfakcji klientów i kontrahentów,
- regularna wymiana informacji z uczestnikami rynku kapitałowego, z wykorzystaniem serwisu Relacji Inwestorskich, a także podczas organizowanego Road Show,
- zgodne z bieżącym zapotrzebowaniem kontakty z regulatorami i organizacjami kontrolnymi i monitorującymi,
- dialog z pracownikami, w ramach bieżącej pracy, a także z wykorzystaniem związków zawodowych, czy regularnego mierzenia ich satysfakcji z pracy.



Klienci dobrze nas oceniają

Opinia i oczekiwania naszych klientów są dla nas bardzo ważnym źródłem informacji i inspiracji dla dalszego rozwoju działalności. Dlatego regularnie ją badamy. Wskaźnik satysfakcji klientów biznesowych Grupy Kapitałowej LOTOS w 2018 roku nie zmienił się w stosunku do poprzedniej edycji, utrzymując wysoką wartość (78), świadczącą o wysokim poziomie satysfakcji naszych klientów. Dla porównania średni wynik satysfakcji dla wszystkich branż w Polsce wynosi 69.

Wśród poszczególnych spółek Grupy Kapitałowej LOTOS największym wzrostem satysfakcji może pochwalić się spółka LOTOS Asphalt, która cieszy się coraz większym zaufaniem klientów od 2016 roku. Poziom satysfakcji klientów biznesowych Grupy LOTOS wzrósł o 1 punkt i wyniósł aż 91 pkt. Natomiast spadek satysfakcji odnotowała spółka LOTOS Oil.

Badani są zadowoleni z naszych produktów. 91% zarekomendowałoby je, a 89% wybrałoby je ponownie. W porównaniu z 2017 rokiem zaobserwować można niewielkie zmiany w strukturze klientów Grupy Kapitałowej LOTOS. Nieznacznie zmniejszył się udział klientów zadowolonych i lojalnych (-1 pp.), a odsetek nielojalnych i niezadowolonych uległ delikatnemu zwiększeniu (1 pp.). Obecnie niemal połowa naszych klientów (49%) to apostołowie naszej marki – najbardziej lojalna i zadowolona grupa klientów, emocjonalnie związana z marką oraz rozpowszechniająca pozytywną opinię na jej temat.

TYPOLOGIA KLIENTÓW - PODZIAŁ ZE WZGLĘDU NA SPÓŁKI

