

## Resultados de la encuesta de satisfacción de clientes de Masvoz

**Con este tipo de estudios queremos conocer periódicamente la opinión de clientes con el objetivo de desarrollar las acciones necesarias para mejorar su nivel satisfacción.**

**Barcelona, 25 de marzo de 2011.** El pasado mes de febrero enviamos una encuesta a todos nuestros clientes con el objetivo de medir su nivel de satisfacción con los productos que utiliza, la calidad del servicio prestado y con Masvoz en general.

A nivel global, el 83% de los clientes está satisfecho o completamente satisfecho con Masvoz. La tendencia de este indicador es positiva, ya que durante los últimos meses el 25% de los clientes ha mejorado su nivel de satisfacción.

Los atributos que más valoran los clientes de Masvoz son:

- la amplia gama de servicios (el 92% de clientes están satisfechos o muy satisfechos)
- la facilidad de uso de los servicios (el 86% de clientes están satisfechos o muy satisfechos)
- las funcionalidades de los servicios (el 85% de clientes están satisfechos o muy satisfechos)

Si nos comparamos con otras empresas competidoras:

- el 87% de los clientes se sienten mejor atendidos con Masvoz que con otras empresas
- el 87% piensa que somos más dinámicos e innovadores
- el 80% indica que tenemos mejores productos
- el 76% siente más confianza con Masvoz que con otros proveedores

Finalmente, ante la pregunta de si recomendaría Masvoz a otras personas, el 87% reconoce que sí lo haría.

### Conclusiones

En primer lugar, queremos dar las gracias a los clientes que participaron en la encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros.

En relación a los resultados del estudio, la valoración general positiva que obtenemos nos anima a continuar trabajando para mejorar los productos y la calidad del servicio que prestamos a clientes. En este sentido, hemos analizado con detalle los resultados obtenidos y ya hemos puesto en marcha una serie de medidas para conseguir este objetivo.

### Contacto

Departamento de Comunicación  
[comunicacion@masvoz.es](mailto:comunicacion@masvoz.es)  
[www.masvoz.es](http://www.masvoz.es)