

Resultats de l'enquesta de satisfacció de clients de Masvoz

Amb aquest tipus d'estudis volem conèixer periòdicament l'opinió de clients amb l'objectiu de desenvolupar les accions necessàries per millorar el seu nivell satisfacció.

Barcelona, 25 de març de 2011. El passat mes de febrer vam enviar una enquesta a tots els nostres clients amb l'objectiu de mesurar el seu nivell de satisfacció amb els productes que utilitza, la qualitat del servei prestat i amb Masvoz en general.

A nivell global, el 83% dels clients està satisfet o completament satisfet amb Masvoz. La tendència d'aquest indicador és positiva, ja que durant els últims mesos el 25% dels clients ha millorat el seu nivell de satisfacció.

Els atributs que més valoren els clients de Masvoz són:

- L'àmplia gamma de serveis (el 92% de clients estan satisfets o molt satisfets)
- La facilitat d'ús dels serveis (el 86% de clients estan satisfets o molt satisfets)
- Les funcionalitats dels serveis (el 85% de clients estan satisfets o molt satisfets)

Si ens comparem amb altres empreses competidores:

- El 87% dels clients se senten millor atesos amb Masvoz que amb altres empreses
- El 87% pensa que som més dinàmics i innovadors
- El 80% indica que tenim millors productes
- El 76% sent més confiança amb Masvoz que amb altres proveïdors

Finalment, davant la pregunta de si recomanaria Masvoz a altres persones, el 87% reconeix que sí que ho faria.

Conclusions

En primer lloc, volem donar les gràcies als clients que van participar en l'enquesta. La seva opinió és molt important per a nosaltres.

En relació als resultats de l'estudi, la valoració general positiva que obtenim ens anima a continuar treballant per millorar els productes i la qualitat del servei que prestem als clients. En aquest sentit, hem analitzat amb detall els resultats obtinguts i ja hem posat en marxa una sèrie de mesures per aconseguir aquest objectiu.

Contacte

Departament de Comunicació
comunicacion@masvoz.es
www.masvoz.es