



Agbar

# Diagnòstic de Satisfacció del Client:

## CALELLA

Informe de Resultats 2022



**stiga**  
Customer  
experience

## Objectius - Fitxa tècnica

## Resultats de l'estudi

- Visió Global (Satisfacció, Fidelitat, Expectatives, NPS)
- Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua
- Valoració del Producte/Servei
- Benchmark de subministraments i serveis municipals
- Imatge de l'empresa subministradora d'aigua
- Hàbits de consum
- Atenció al Client

## Conclusions

# Objectius - Fitxa Tècnica

Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.

Conèixer el nivell de satisfacció amb els **atributs definits**.

**Difondre** els resultats dels mesuraments perquè es converteixin en eines de treball eficaces per als seus destinataris.

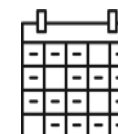
Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

Identificar les **millors pràctiques** dins de l'Organització.



Enquesta telefònica (CATI)

Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)



Enquestes realitzades durant els mesos de Juliol a Desembre de 2022

Lliurament de resultats: Gener de 2023



Enquesta de 8 minuts



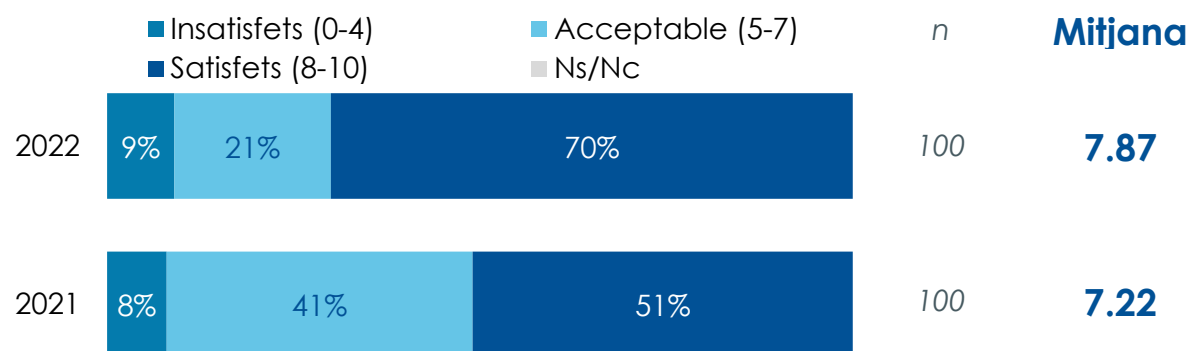
Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

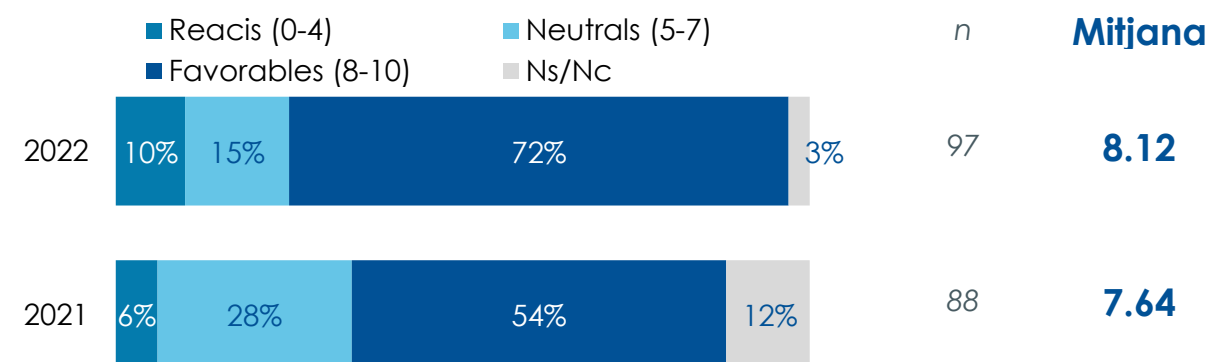
L'informe ha estat elaborat d'acord amb el que preveu la norma ISO: 20252: 2019 "Investigació de Mercats, Social i Opinió", norma sota la qual STIGA - Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

# Visió Global

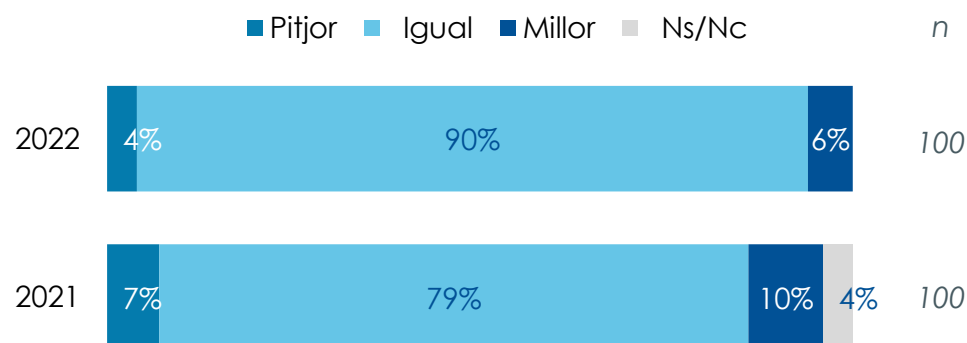
**Satisfacció Global:** Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



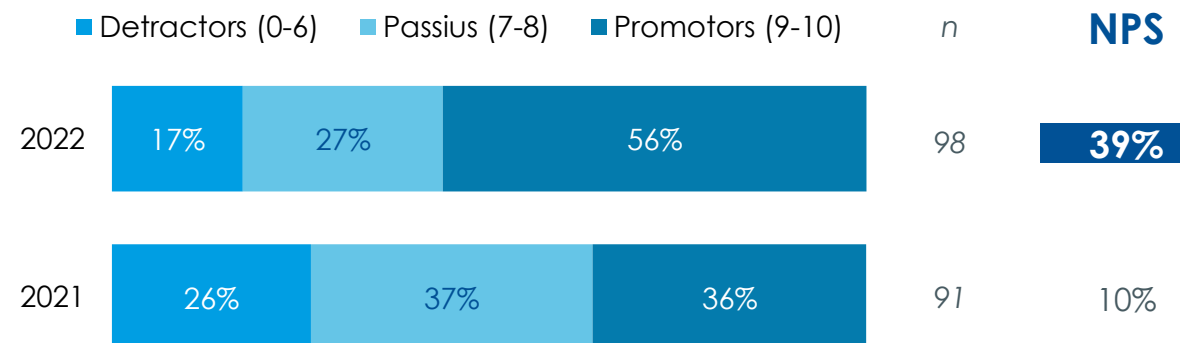
**Fidelitat:** Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



**Evolució:** Creu que en l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...

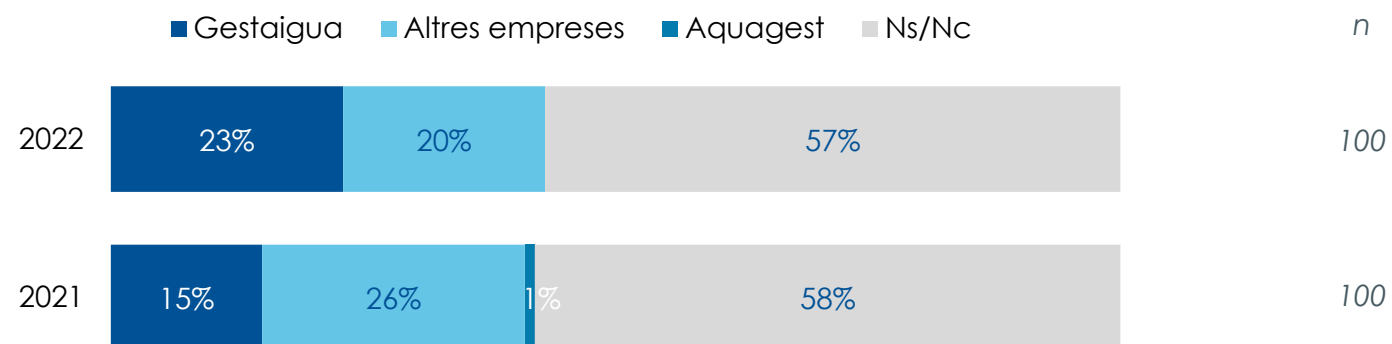


**Net Promoter Score (NPS):** Aquest indicador suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa en 3 categories. Es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.

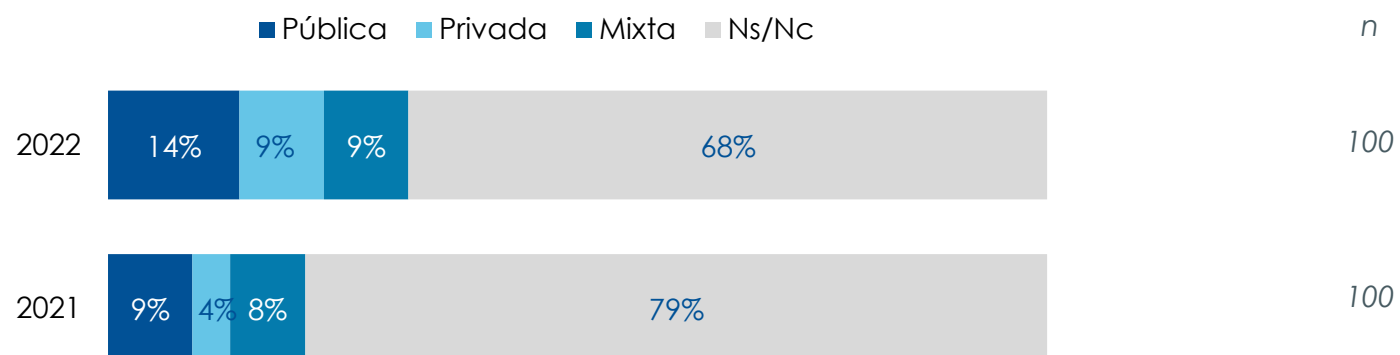


# Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

**Companyia:** Em podria dir, quina companyia li subministra l'aigua?

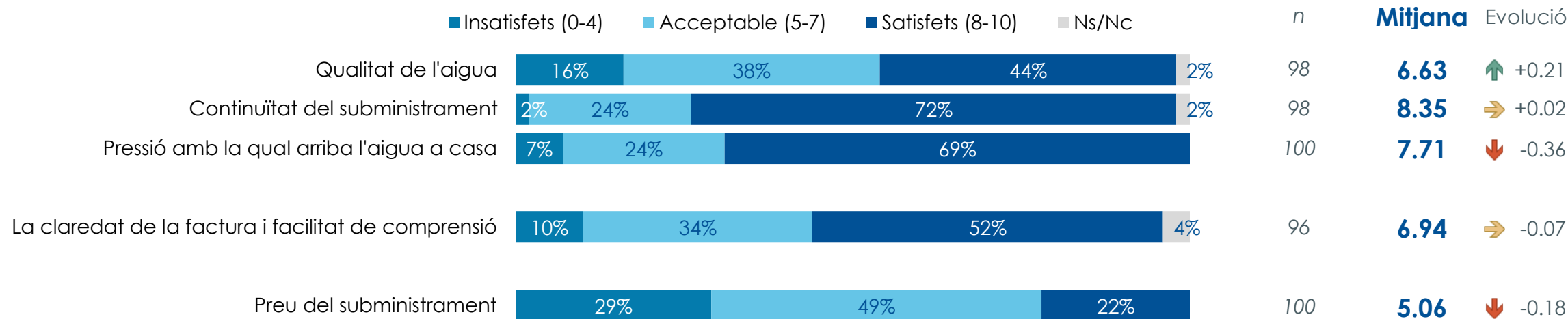


**Empresa:** Sap si la seva empresa subministradora d'aigua és...?

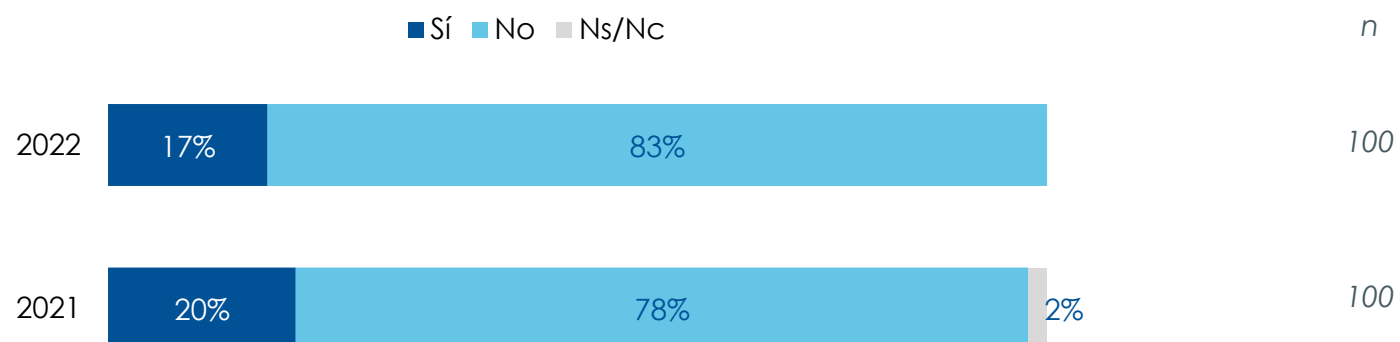


# Valoració del Producte/Servei

**Indicadors:** Valoració de l'empresa subministradora d'aigua



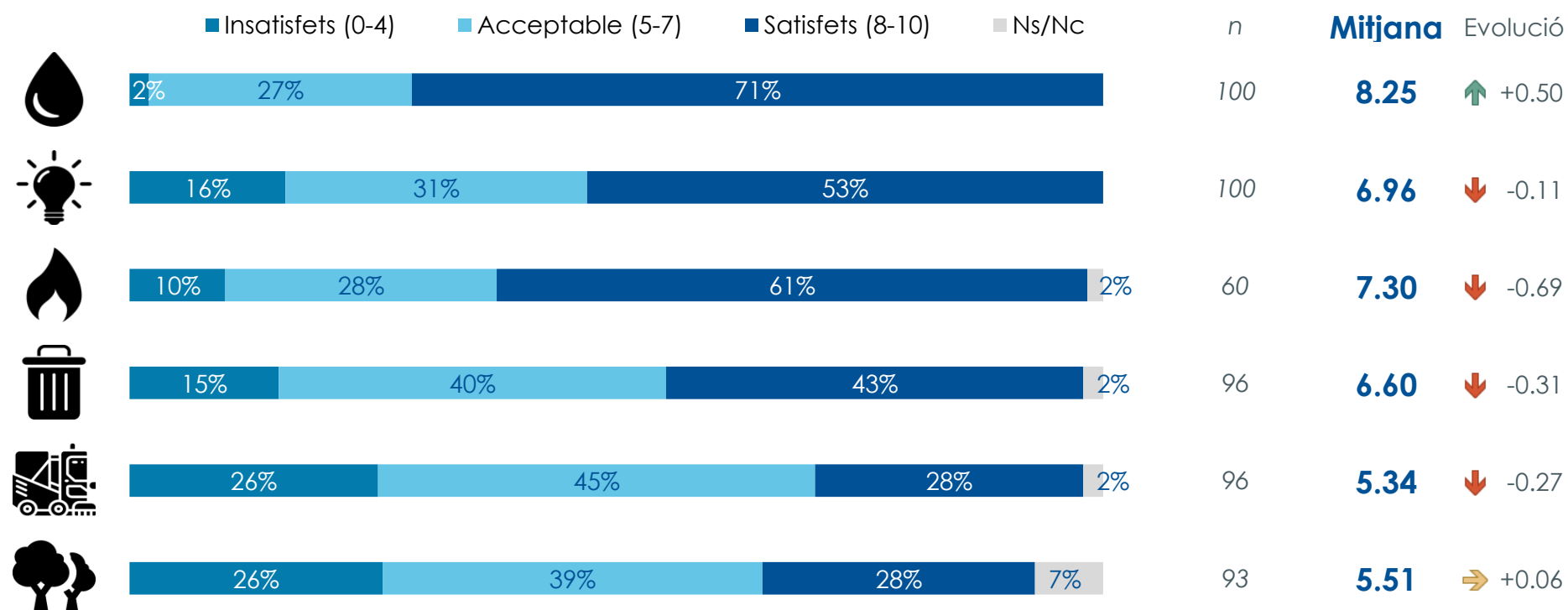
**Clavegueram:** Ha tingut vostè algun problema amb el clavegueram en el seu municipi?



↑ → ↓ Evolució respecte a les valoracions de 2021

# Benchmark de subministraments i serveis municipals

**Benchmark:** Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 significa que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix la seva companyia de:

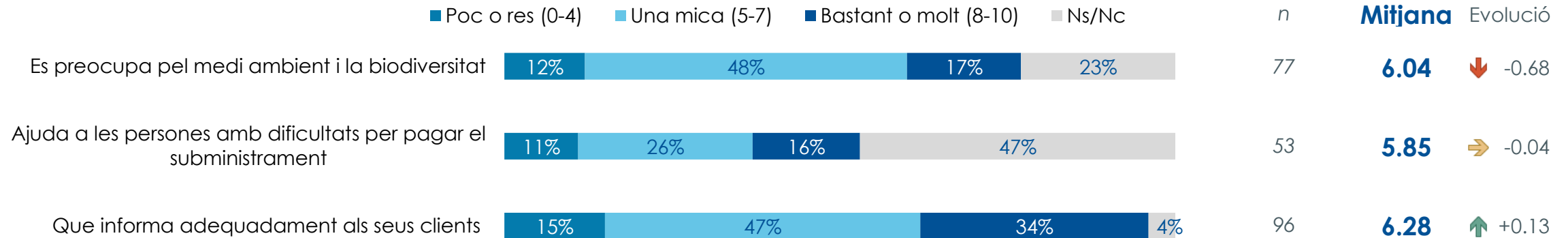




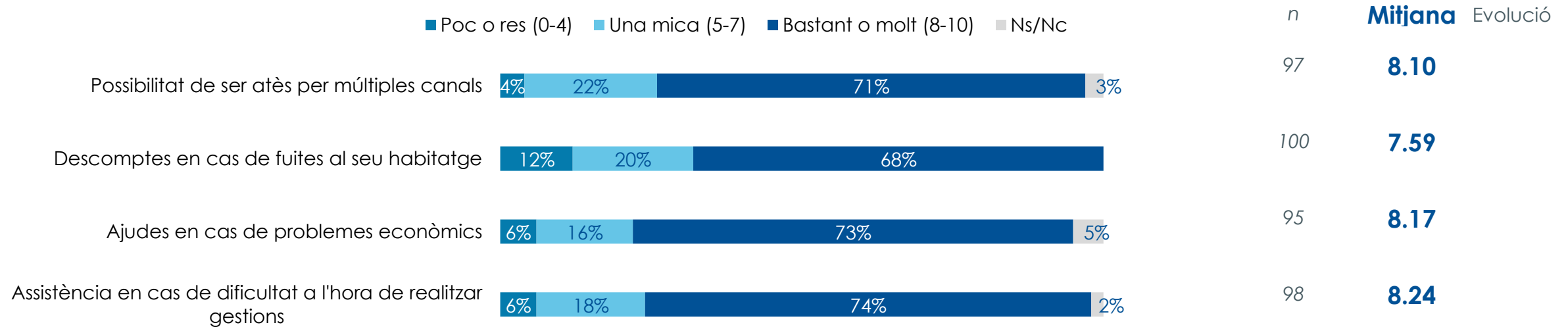

 Evolució respecte a les valoracions de 2021

# Imatge

**Imatge:** En quina mesura diria que la seva companyia d'aigües és una entitat...



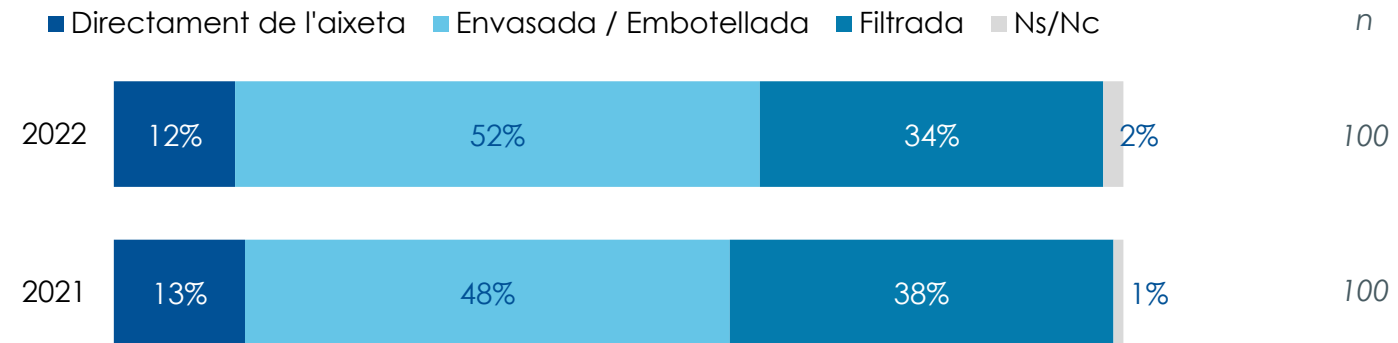
**Imatge:** En quina mesura és important per a vostè que l'empresa tingui...





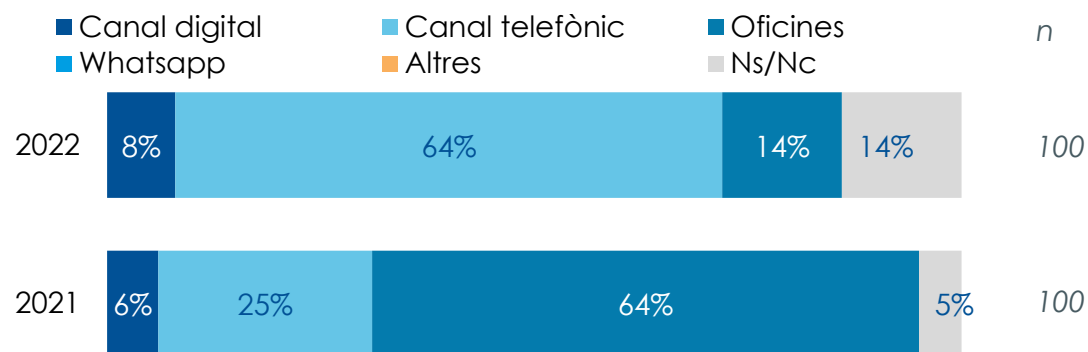
# Hàbits de consum

**Hàbits:** Habitualment vostè beu l'aigua...

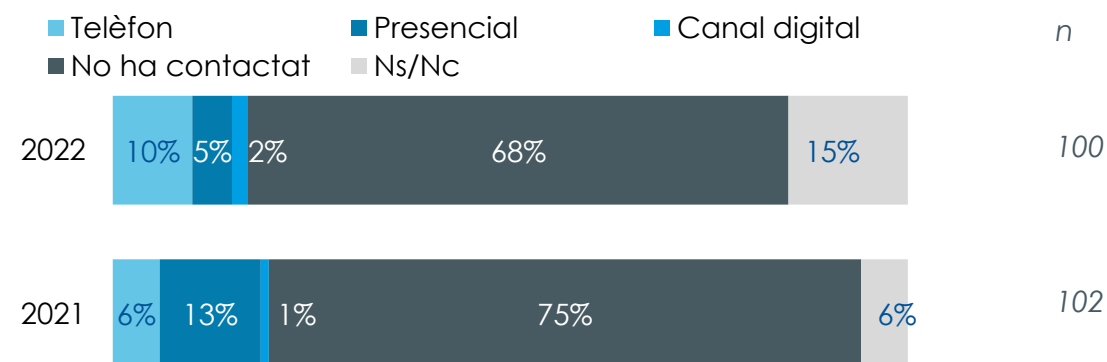


# Atenció al client

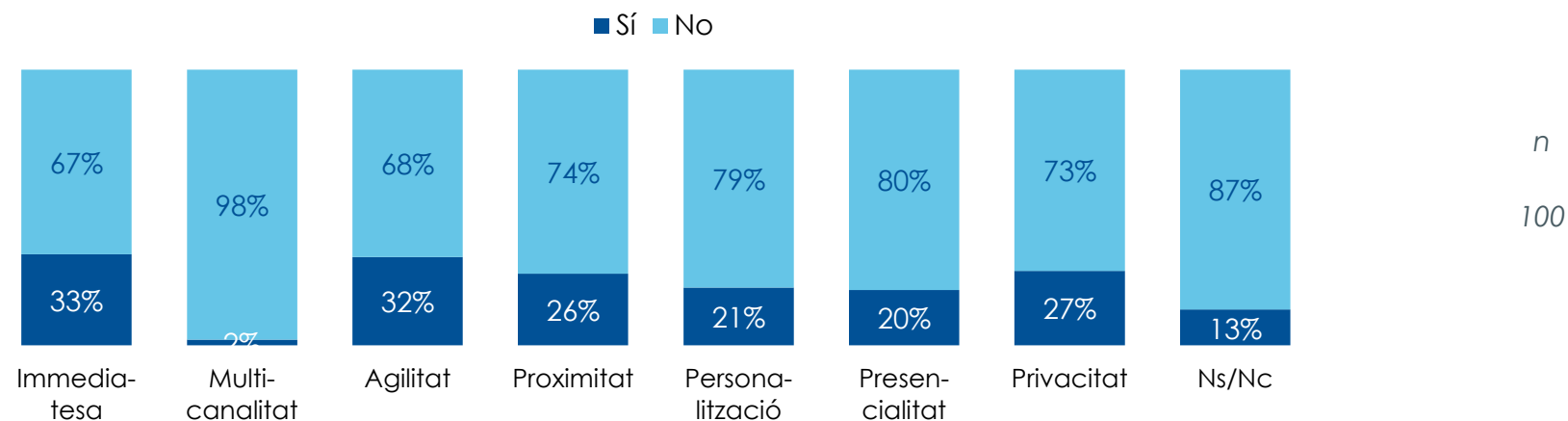
**Contacte amb empreses:** Quan ha de contactar amb qualsevol empresa, a través de quin canal prefereix fer-ho?



**Contacte amb cia. aigües:** Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els últims 12 mesos, ja sigui per via telefònica, en línia o presencialment?

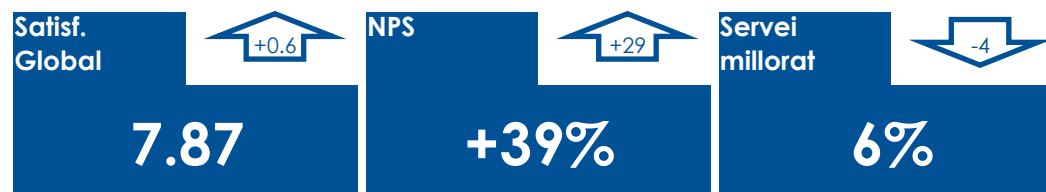


**Valors prioritaris:** De la següent llista, quins són els dos valors més prioritaris per a vostè en l'atenció al client:



# Conclusions

La satisfacció global es manté en valoracions notables i millora respecte a l'any anterior  
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 39% amb una pujada significativa



## Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 8.25 punts, seguit de la Companyia de Gas (7.30).

## Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.35) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.06).

Decreixen les valoracions en la pressió i el preu, mentre que millora la qualitat de l'aigua.

## Notorietat i Imatge

El reconeixement de Gestaigua és del 23.0%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a disminuir. El millor valorat, amb una pujada respecte a l'any anterior, és que informa adequadament als seus clients (6.28).

## Atenció al Client

El canal preferit per fer gestions és el telefònic (64%), per davant del presencial.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.