

Diagnòstic de Satisfacció del Client:

CALELLA

Informe de Resultats 2023



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.

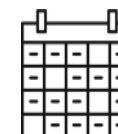
Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

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 2023

Lliurament de resultats: Gener de 2024



Enquesta de 8 minuts



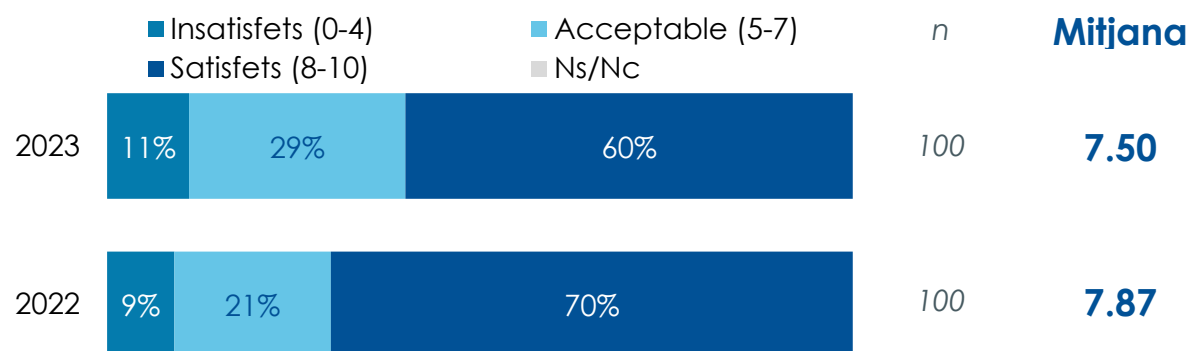
Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

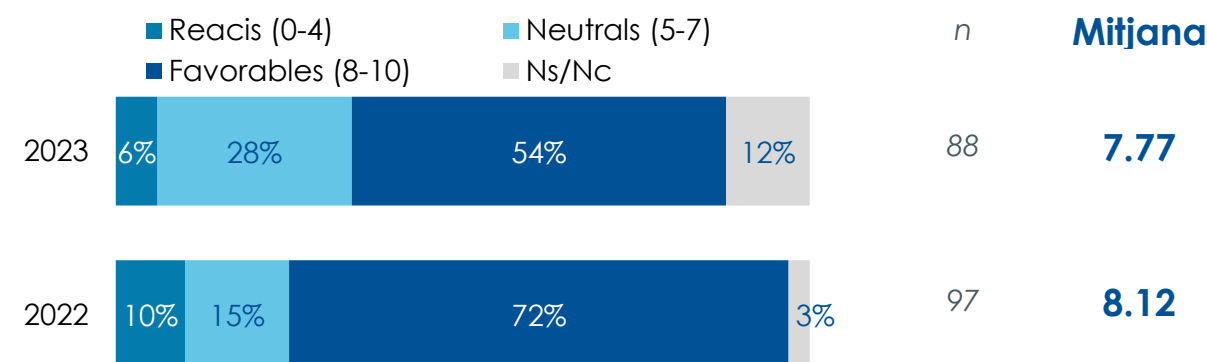
L'informe ha estat elaborat d'acord amb el que preveu la norma ISO: 20252: 2019 "Investigació de Mercats, Social i Opinió", norma sota la qual STIGA - Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

Visió Global

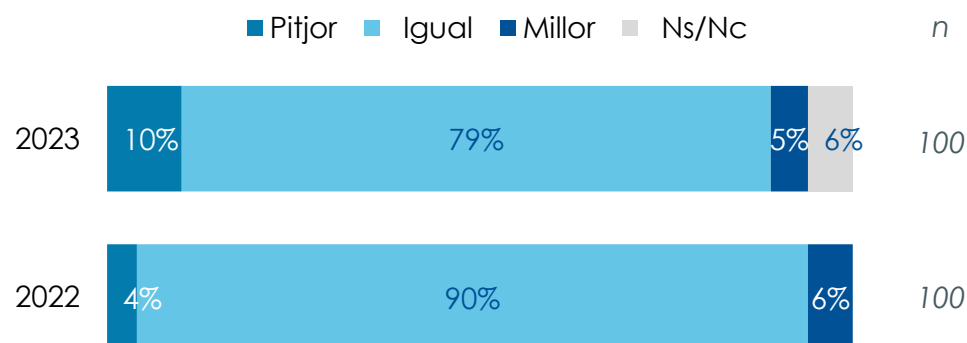
Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



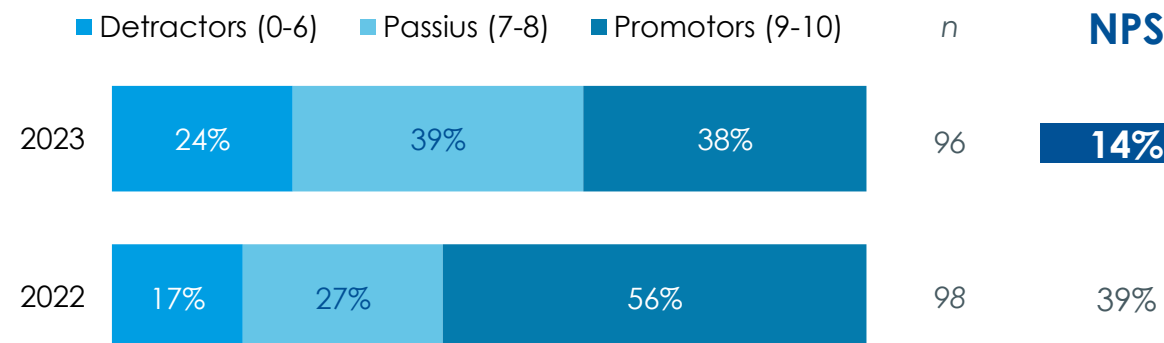
Fidelitat: Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



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

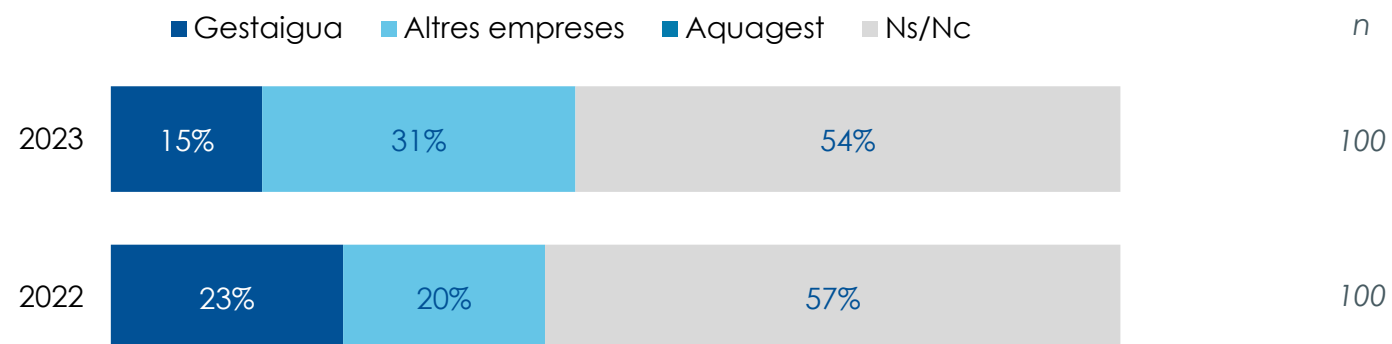


Net Promoter Score (NPS): Aquest indicador suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa en 3 categories. Es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.

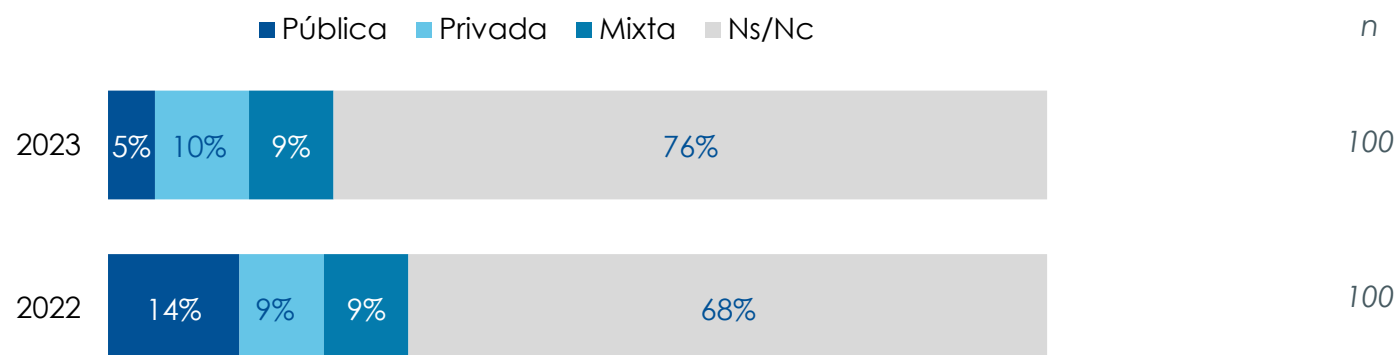


Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

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

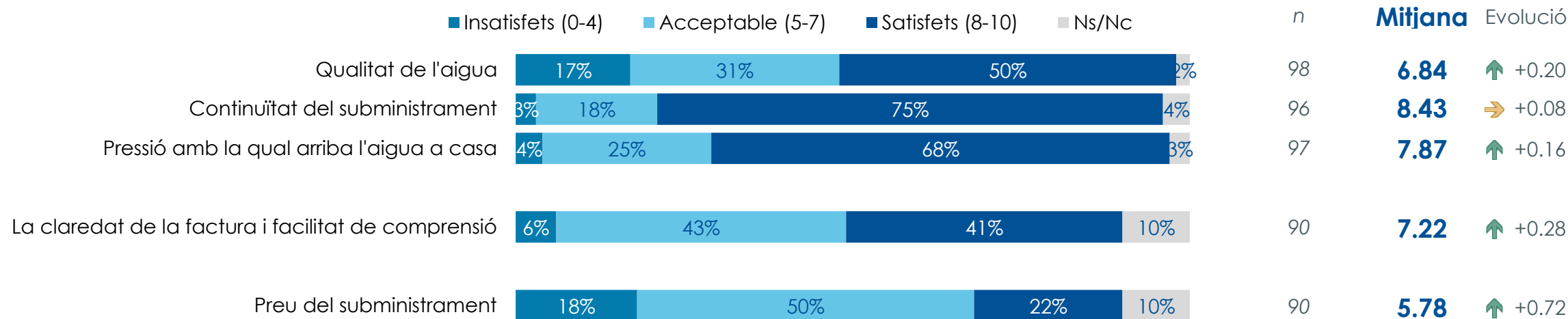


Empresa: Sap si la seva empresa subministradora d'aigua és...?

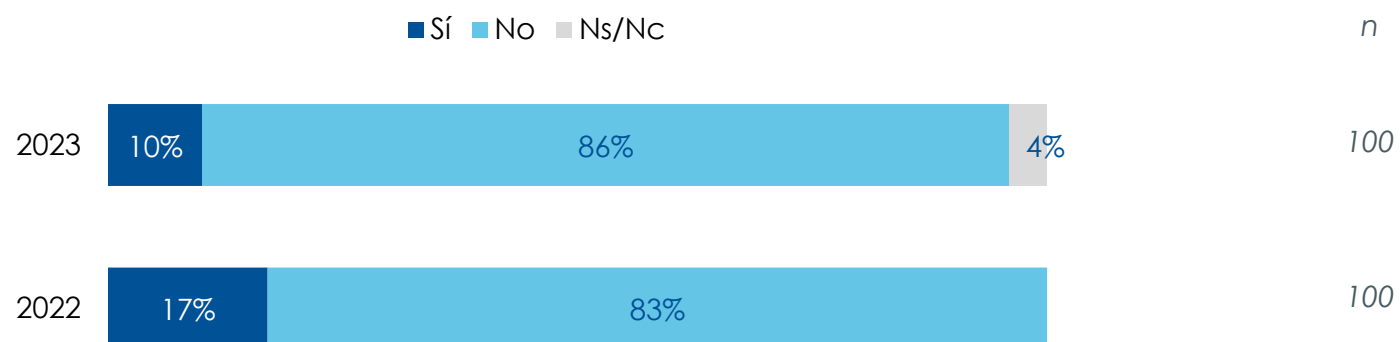


Valoració del Producte/Servei

Indicadors: Valoració de l'empresa subministradora d'aigua



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

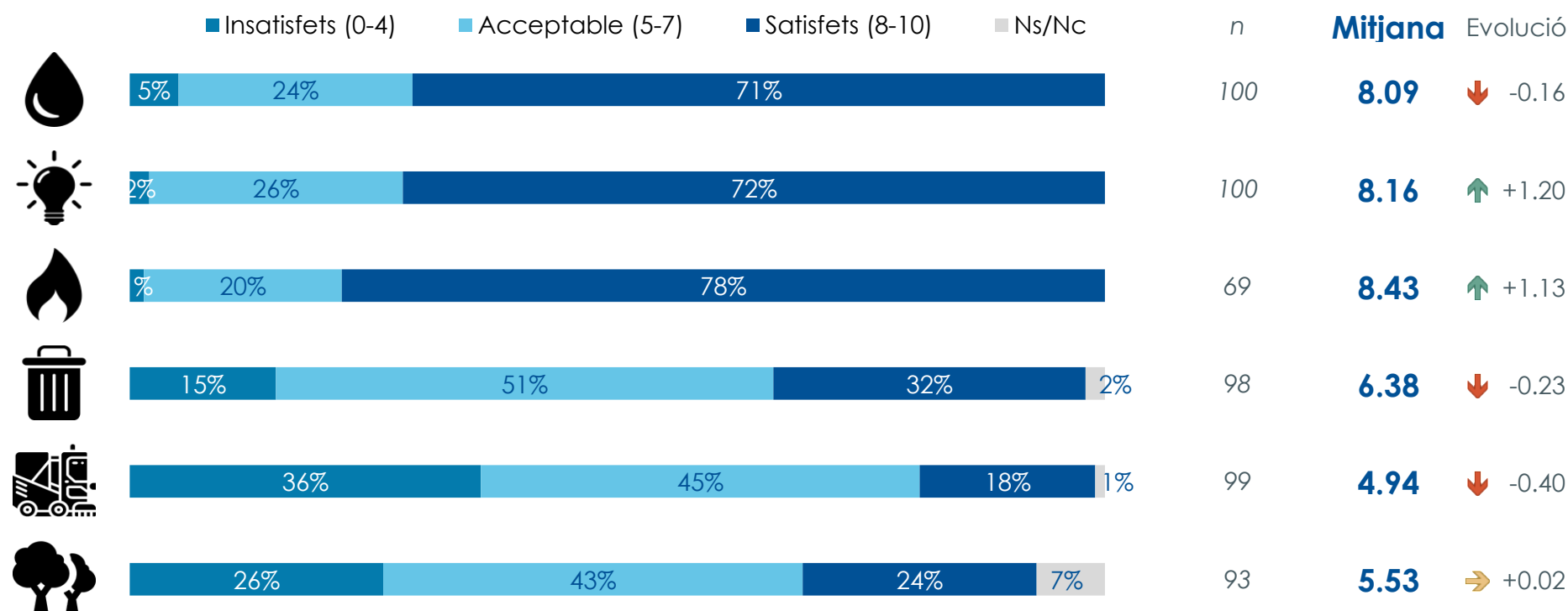





 Evolució respecte a les valoracions de 2022

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:

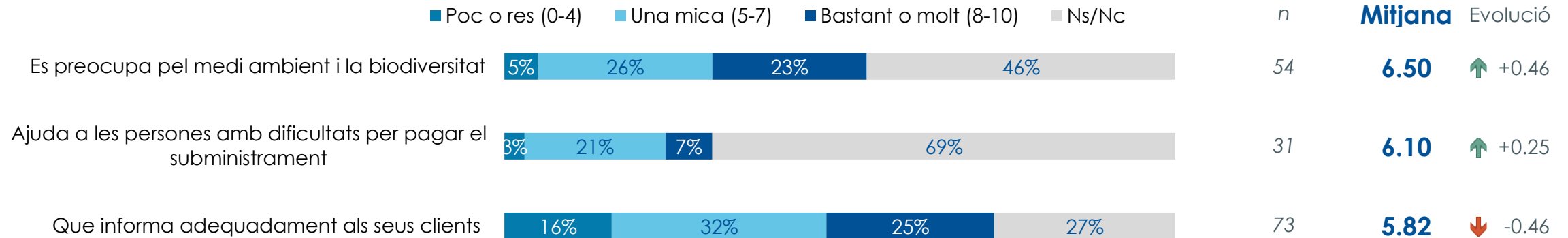




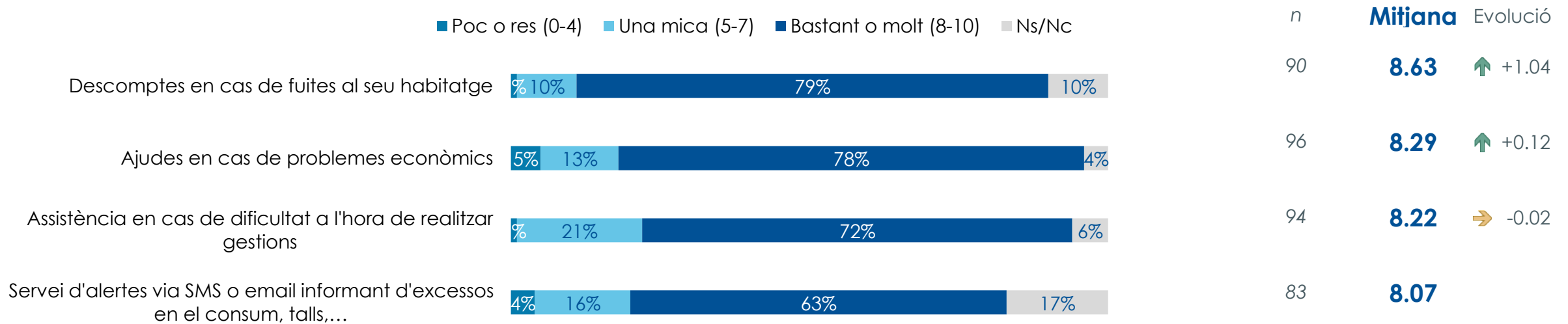

 Evolució respecte a les valoracions de 2022

Imatge

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



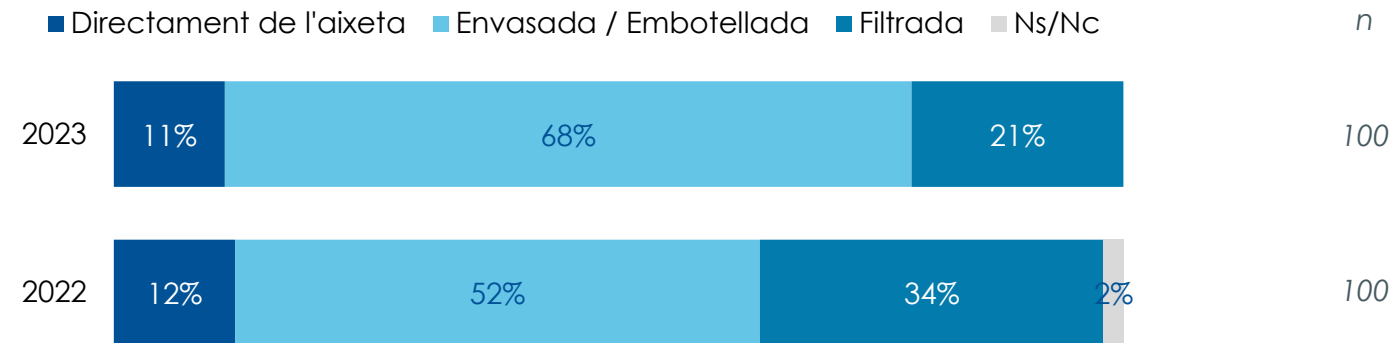
Imatge: En quina mesura és important per a vostè que l'empresa tingui...



↑ → ↓ Evolució respecte a les valoracions de 2022

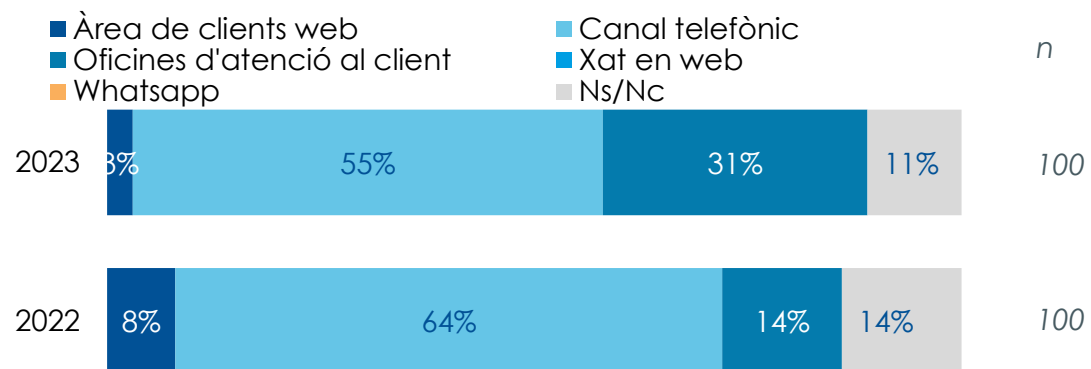
Hàbits de consum

Hàbits: Habitualment vostè beu l'aigua...

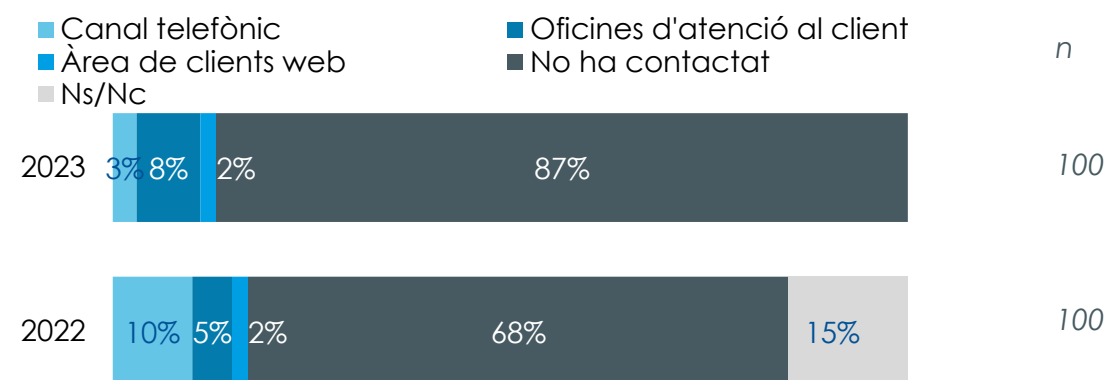


Atenció al client

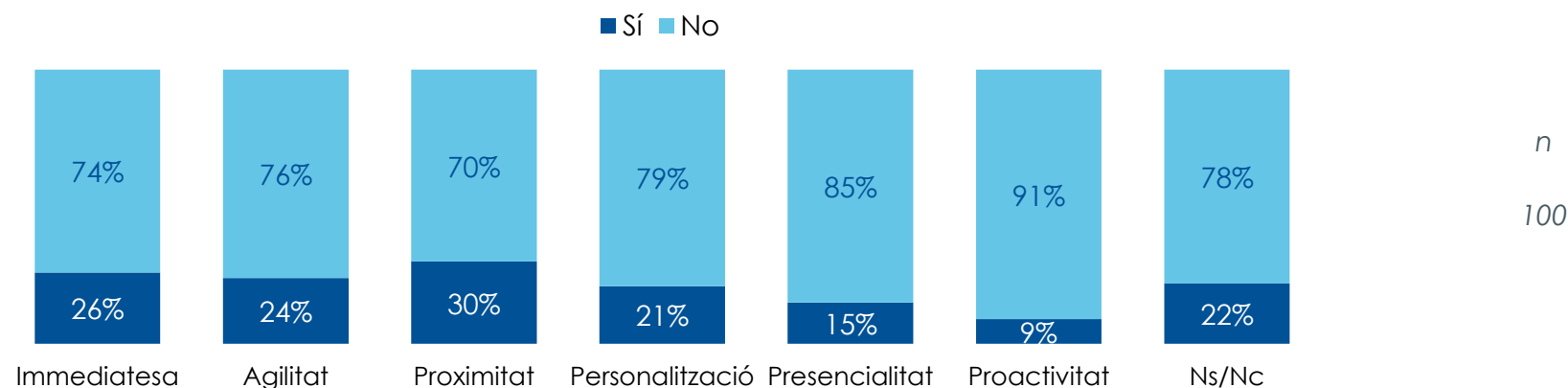
Contacte amb empreses: Quan ha de contactar amb qualsevol empresa, a través de quin canal prefereix fer-ho?



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?

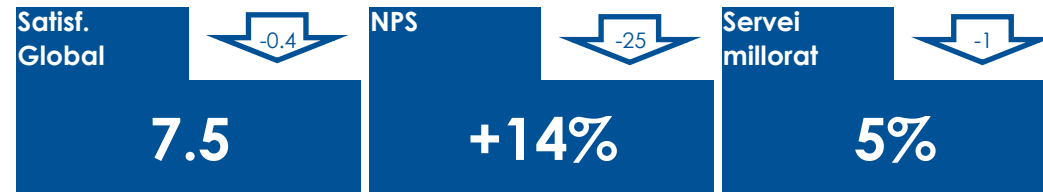


Valors prioritaris: De la següent llista, quins són els dos valors més prioritaris per a vostè en l'atenció al client:



Conclusions

La satisfacció global es manté en valoracions notables però baixa respecte a l'any anterior
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 14%



Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia de gas lidera el rànquing amb una valoració de 8.43 punts, seguit de l'empresa elèctrica (8.16).

Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.43) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.78).

Tots els atributs creixen respecte a l'any 2022.

Notorietat i Imatge

El reconeixement de Gestaigua és del 15%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a pujar. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (6.50).

Atenció al Client

El canal preferit per fer gestions és el telefònic (55%), per davant del presencial.

Proximitat i Inmediateza són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.