

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES VALLE DE LEDESMA

PRINCIPALES ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

- **Satisfacción de expectativas:** Muy alto nivel de satisfacción
 - Valle de Ledesma ha conseguido aportar el valor añadido que el cliente demanda en nuestro servicio en todos los casos (100%)
 - Todos nuestros clientes recomiendan nuestros servicios (100%)

- **Confianza y tranquilidad:** Muy alto nivel de confianza y tranquilidad
 - Nuestros servicios aportan tranquilidad y confianza a nuestros clientes en todos los casos (100%)

- **Resolución de incidencias:** Alto nivel de resolución de incidencias
 - Más del 75% reconocen satisfactoriamente la capacidad de resolución de incidencias de Valle de Ledesma, el resto nos indican incidencias de leve gravedad.

- **Profesionalidad del trabajador:** Muy alto nivel de profesionalidad del trabajador
 - Un 84,6% de clientes afirman que el trato del trabajador es excelente, el resto afirman que resulta muy bueno
 - Un 92,3% de clientes afirman que el trabajador es puntual
 - Todos los clientes afirman que el trabajador ofrece una presencia correcta
 - Todos los clientes afirman que el trabajador es educado, respetuoso y atento

- Un 84,6% de los clientes afirman que el trabajador realiza correctamente las tareas inherentes al puesto de trabajo

➤ **Nivel de mejora del servicio:** Alta posibilidad de mejora

- Un 40% pone de manifiesto las área de mejora de nuestro servicio, haciendo hincapié en temas como: **Formación, atención auxiliares a las explicaciones del cliente, facturación.**

➤ **Percepción general de servicios:** Muy alto nivel de percepción de servicios

- La nota media de los 5 atributos principales analizados da como resultado una puntuación de **9,66** puntos.

