

Questionario Sulla Soddisfazione Del Cliente

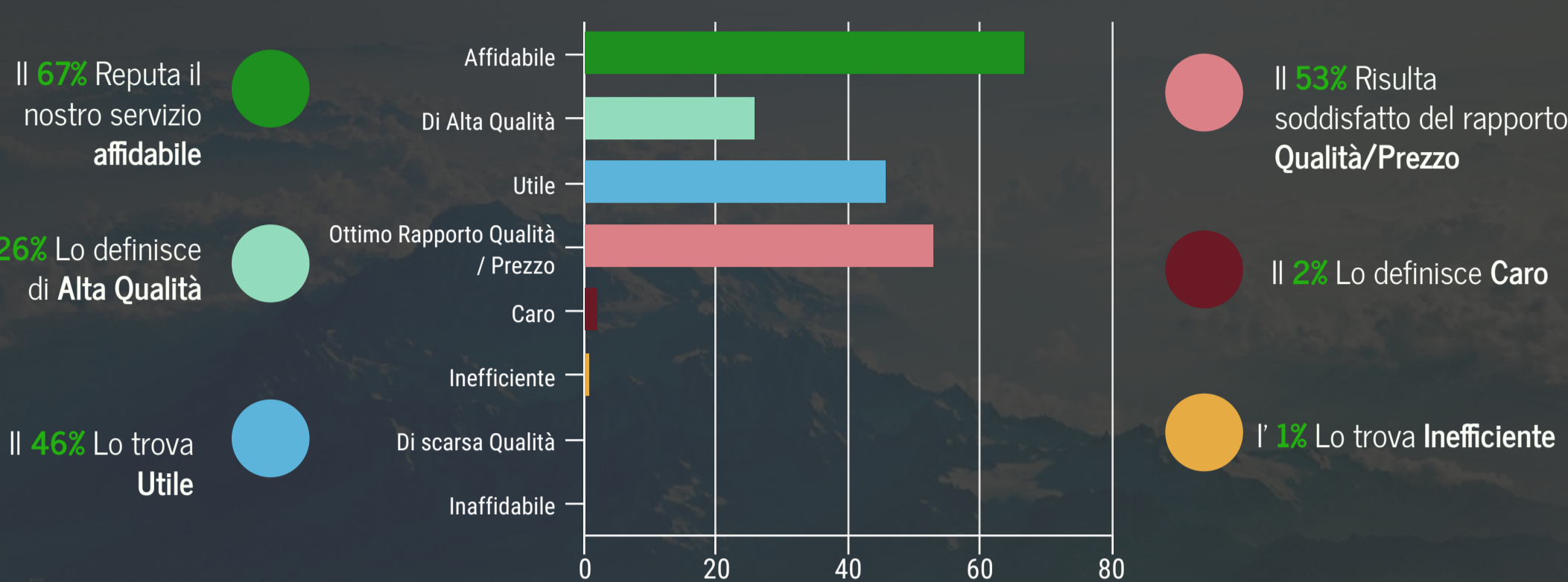
Pubblicazione Dei Risultati

Pubblichiamo l'infografica relativa al rapporto soddisfazione clienti scaturito dal nostro recente questionario anonimo a cui un campione di 100 clienti ha risposto dopo aver utilizzato il nostro servizio. E' composto da 9 domande con risposta a scelta multipla più una a risposta aperta.

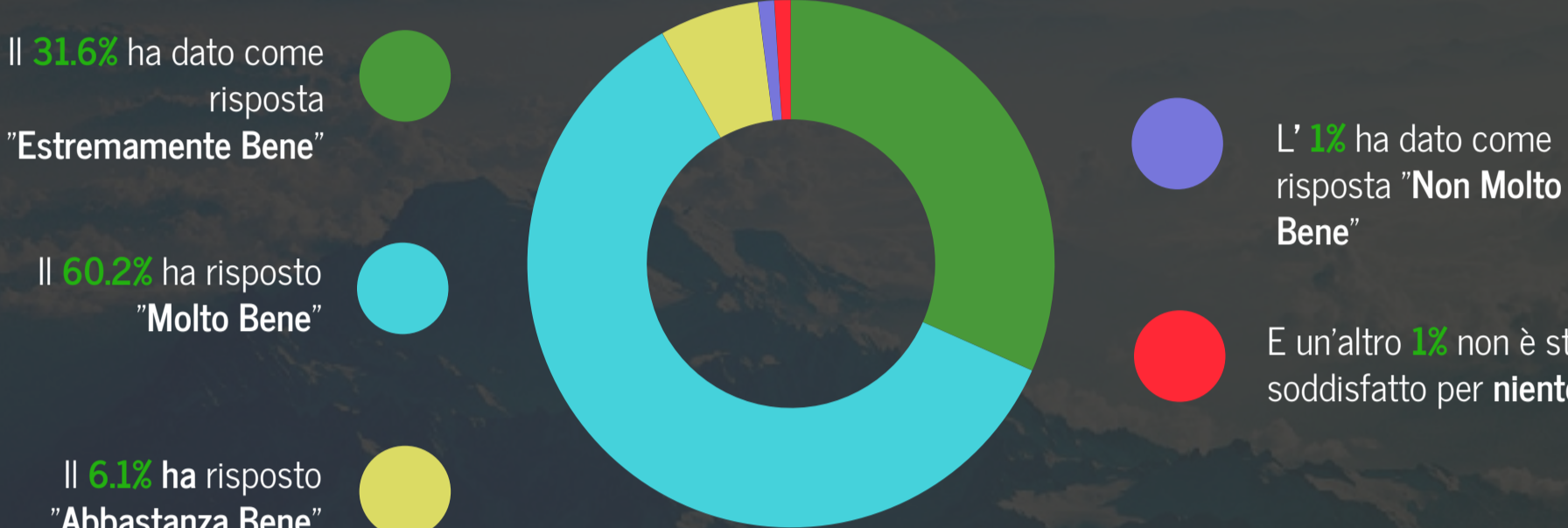
1 Con che probabilità consiglieresti il nostro servizio Car Valet a colleghi o amici in un punteggio da 1 a 5, dove 1 è "Per nulla probabile" e 5 è " Sicuramente"?

- ✓ L'86.5 % degli utenti ha dato il punteggio massimo
- ✓ Il 10 % ha dato un punteggio uguale a 4
- ✓ L'1 % ha dato come probabilità 3
- ✓ Il 2.1 % ha risposto assegnando un punteggio uguale a 2
- ✓ Nessuno degli utenti ha dato un punteggio uguale a 0

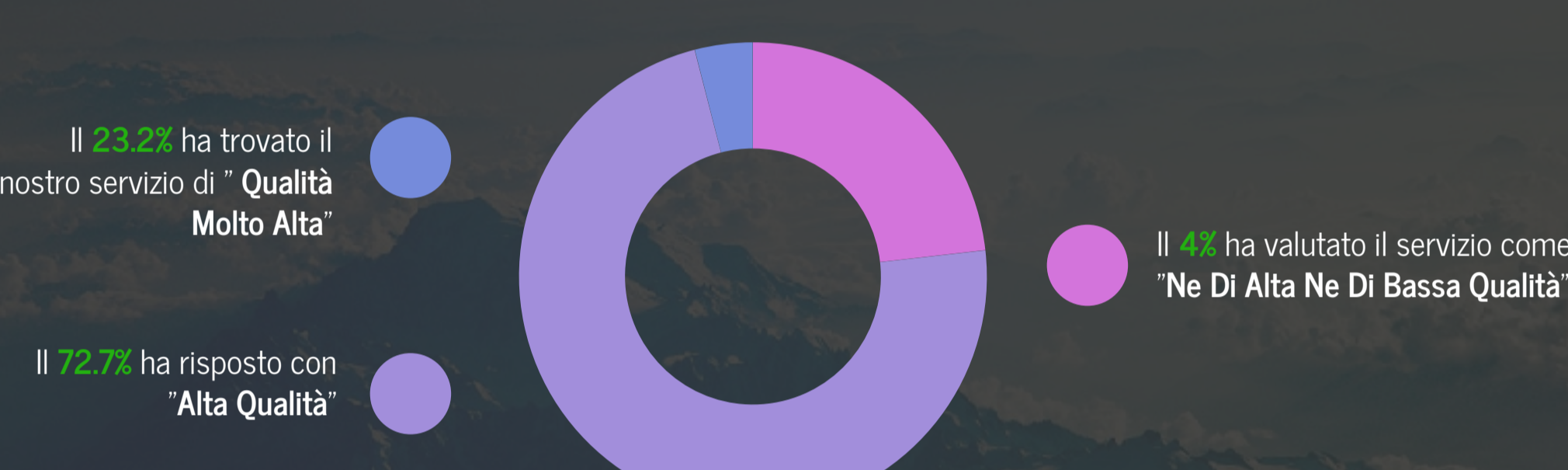
2 Quali delle seguenti parole useresti per descrivere il nostro servizio? (Risposte multiple ammesse).



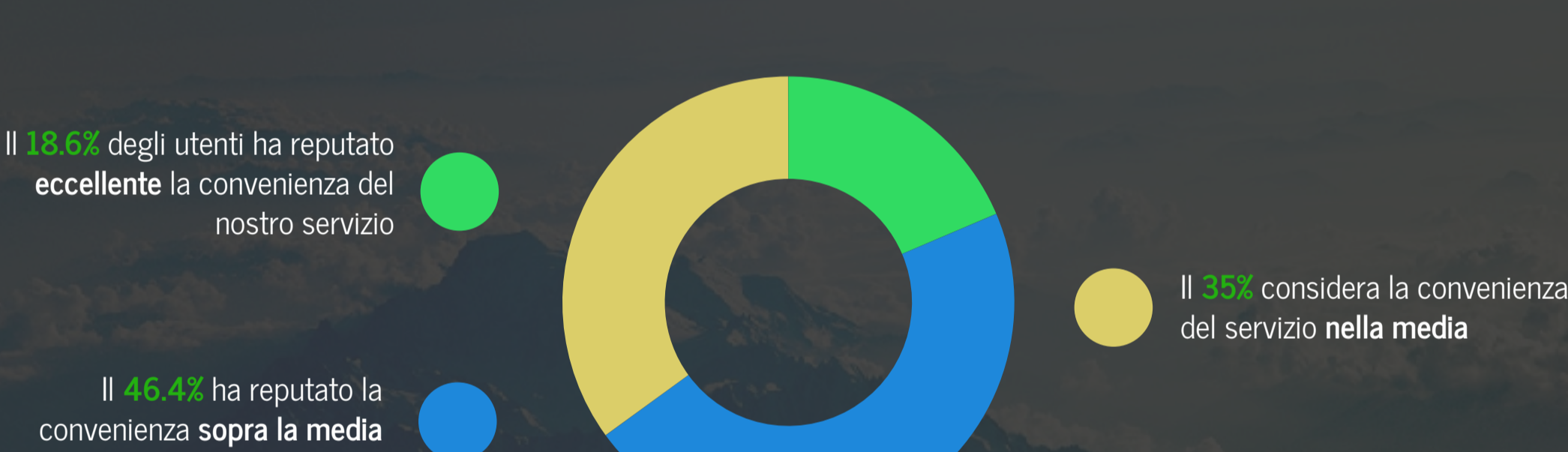
3 Quanto bene il nostro servizio ha soddisfatto le tue necessità? (Estremamente bene; Molto bene; Abbastanza bene; Non molto bene; Per niente bene)



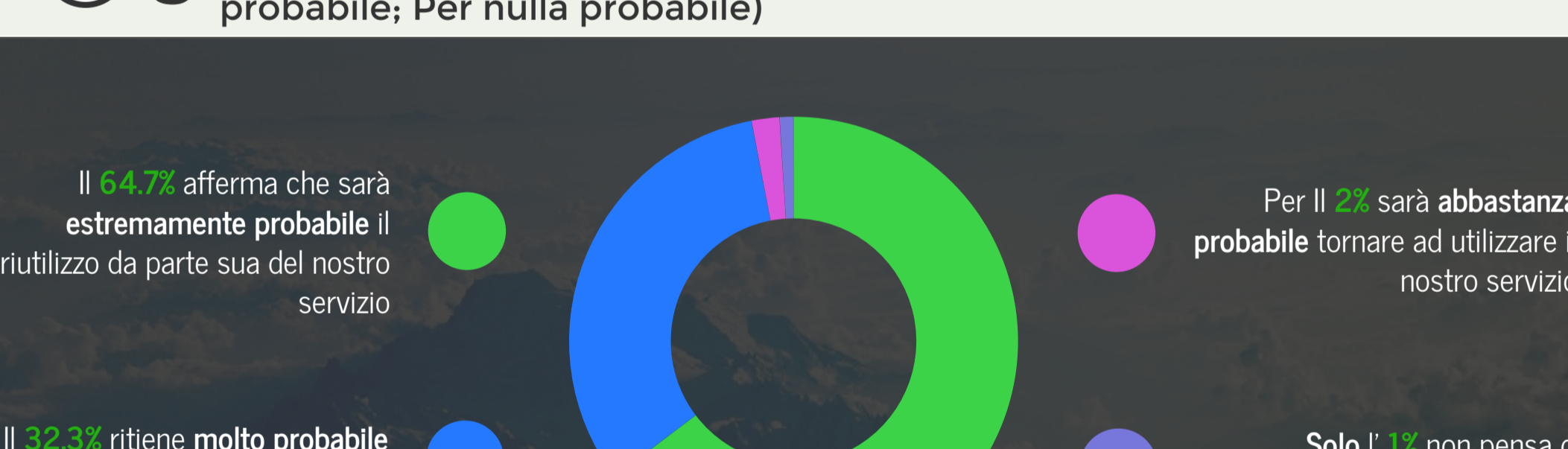
4 Come valuti la qualità del nostro servizio? (Qualità molto alta; Alta qualità; Ne alta ne bassa qualità)



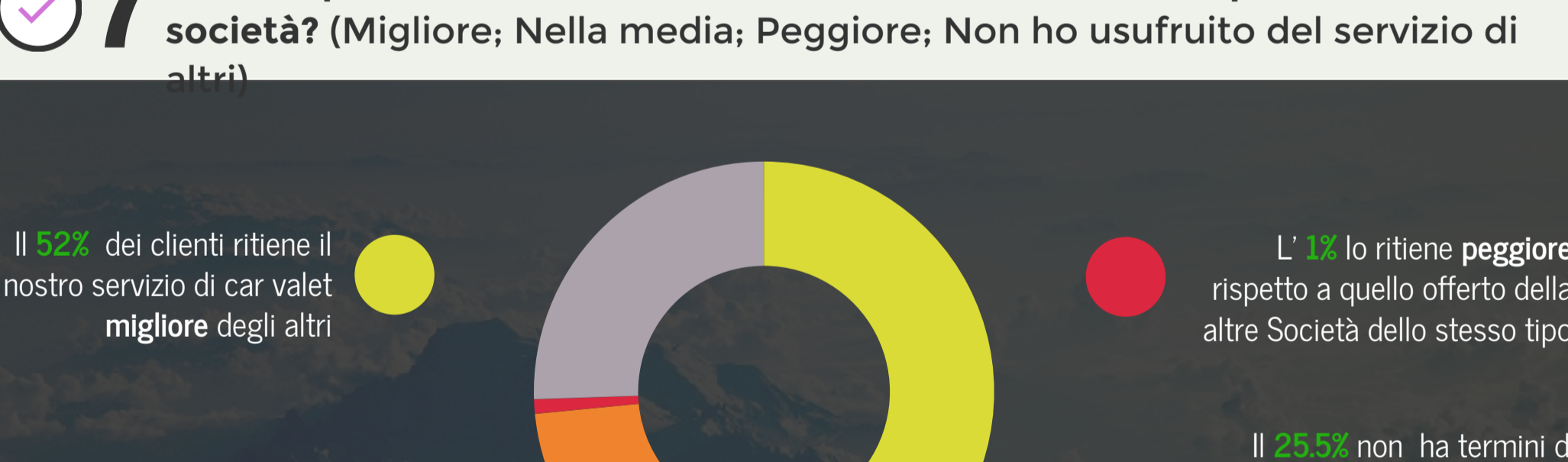
5 Come valuti la convenienza del nostro servizio? (Eccellente; Sopra la media; Nella media)



6 Con quanta probabilità utilizzerai nuovamente il nostro servizio? (Estremamente probabile; Molto probabile; Abbastanza probabile; Poco probabile; Per nulla probabile)



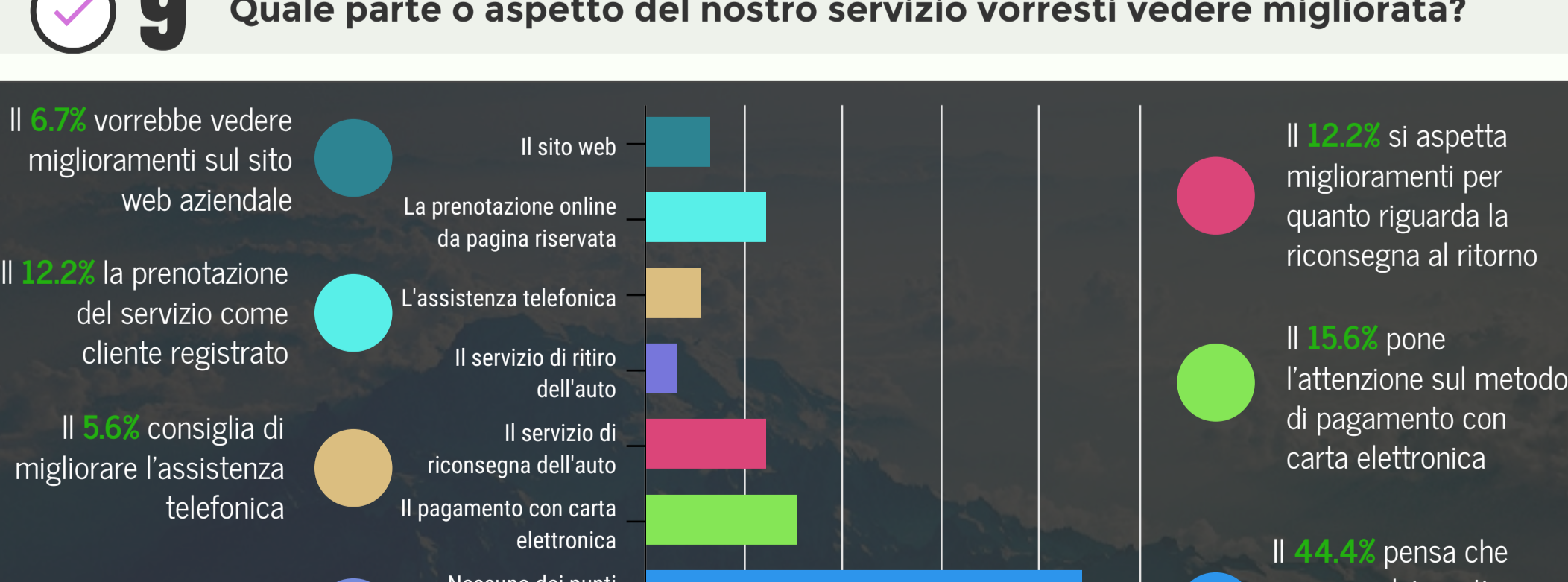
7 Come reputi il nostro servizio di Car Valet in confronto a quello delle altre società? (Migliore; Nella media; Peggior; Non ho usufruito del servizio di altri)



8 Quale parte o aspetto del nostro servizio hai apprezzato di più?

- Il 9.6% ritiene il sito web la parte più apprezzata dell'intero servizio
- Per il 10.6% è la prenotazione online da cliente registrato il servizio più apprezzato
- Il 7.5% apprezza maggiormente l'assistenza telefonica
- Il 31.9% il servizio di ritiro dell'auto
- Il 5.3% il servizio di riconsegna dell'auto ai terminal
- L'1% il pagamento con carta elettronica
- Il 29.8% apprezza di più la cortesia del nostro personale
- Il 4.3% non riconosce nessuno degli aspetti elencati come il più apprezzato

9 Quale parte o aspetto del nostro servizio vorresti vedere migliorata?



Conclusioni

Fonte origine - Questionario SurveyMonkey:
<https://it.surveymonkey.com/results/SM-YSGJ3SM6/>

Il questionario è nato come esigenza interna per scoprire le eventuali aree che avessero necessitato di miglioramenti e questo grazie al prezioso aiuto degli utenti che avevano già utilizzato il nostro servizio e che, in forma anonima, potevano esprimere valutazioni in merito. Alla conclusione del questionario abbiamo potuto prendere coscienza dei vari aspetti che gli utenti hanno apprezzato di più, come il servizio di ritiro dell'auto all'andata (al quale dedichiamo sempre il massimo sforzo), e ci ha indirizzati a considerare più a fondo aspetti come il pagamento con carta elettronica e la prenotazione da area riservata. Questo ci ha permesso di ottimizzare la pagina clienti registrati rendendola più snella e veloce nel processo di prenotazione, con l'aggiunta di una App Mobile utile per le prenotazioni veloci anche da smartphone. Il rapporto originale è consultabile al link qui sotto.