

Diagnòstic de satisfacció de clients

Qualitat del servei 2024



 **Ematsa**

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**.

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

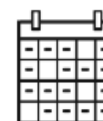
Difondre els resultats dels mesuraments perquè es converteixin en eines de treball eficaces per als seus destinataris.

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 2024

Lliurament de resultats: Gener de 2025



Enquesta de 8 minuts



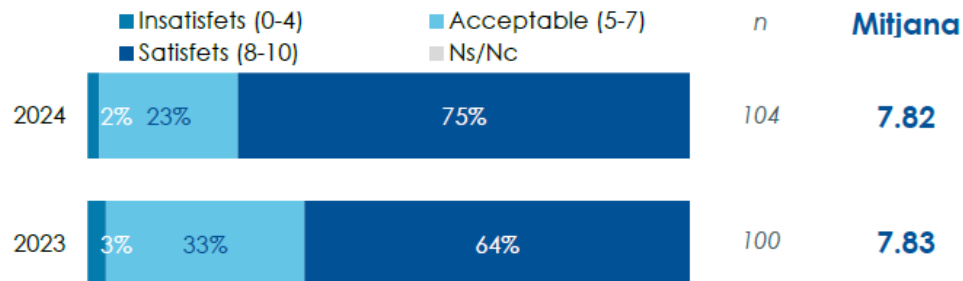
Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

Mostra	Nivell d'error
104	± 10%

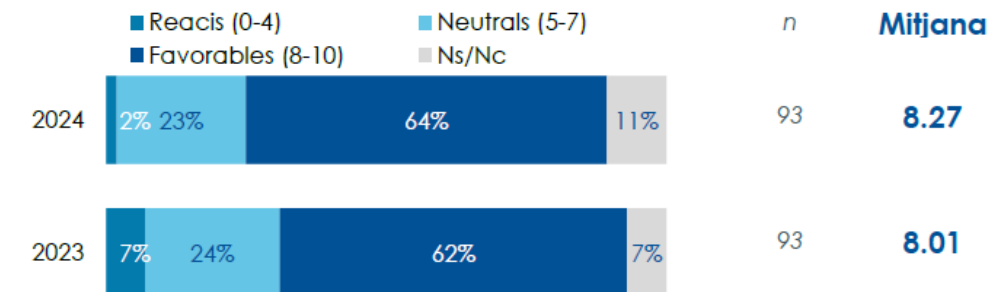
TARRAGONA

Visió Global

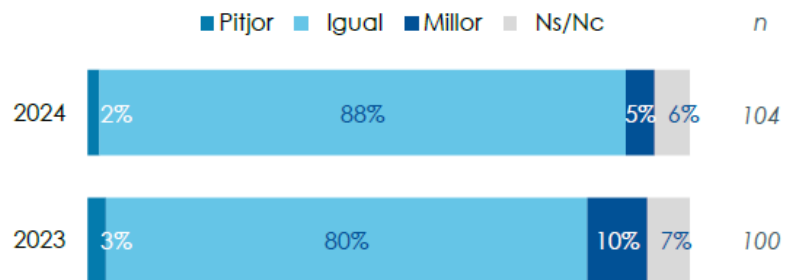
Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



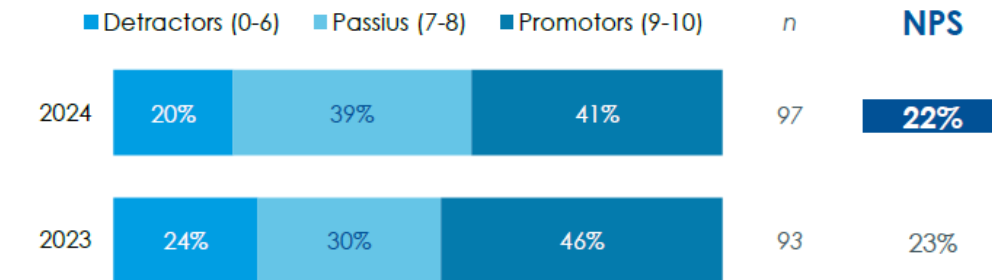
Fidelitat: Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



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



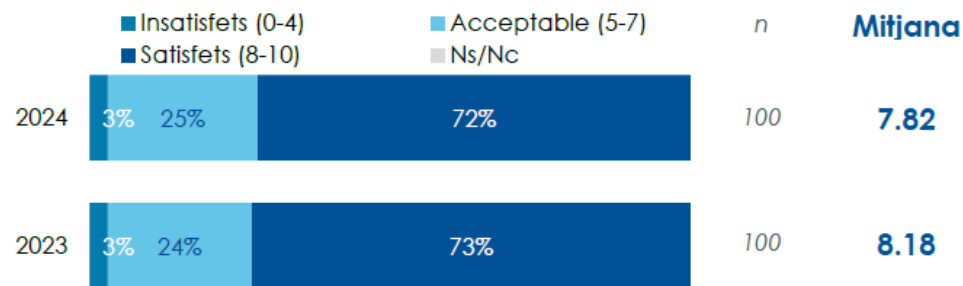
Net Promoter Score (NPS): Aquest indicador suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa en 3 categories. Es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



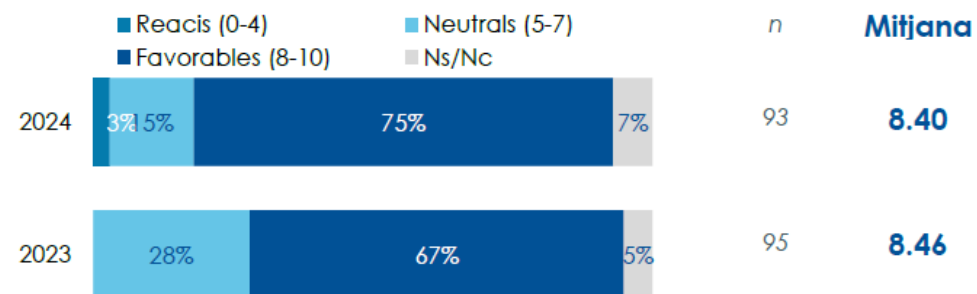
LA CANONJA

Visió Global

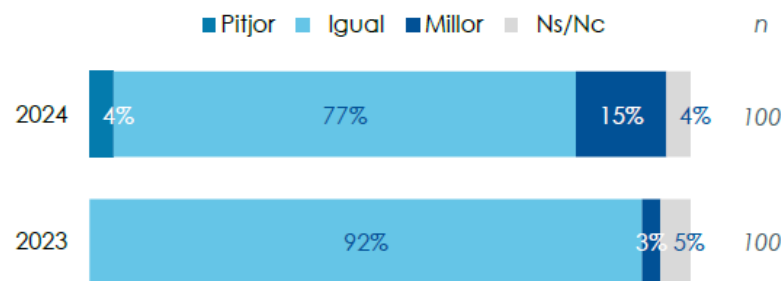
Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



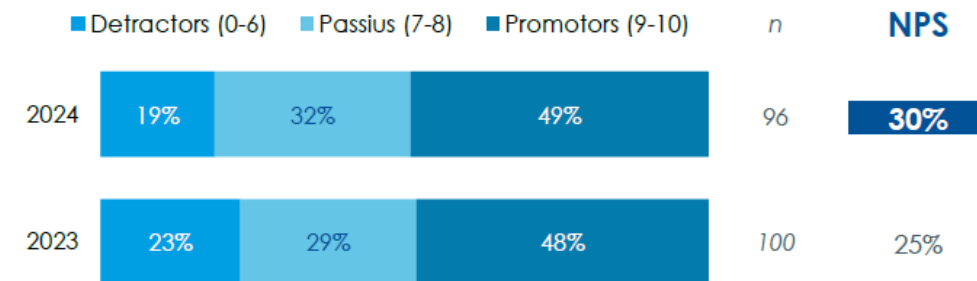
Fidelitat: Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



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



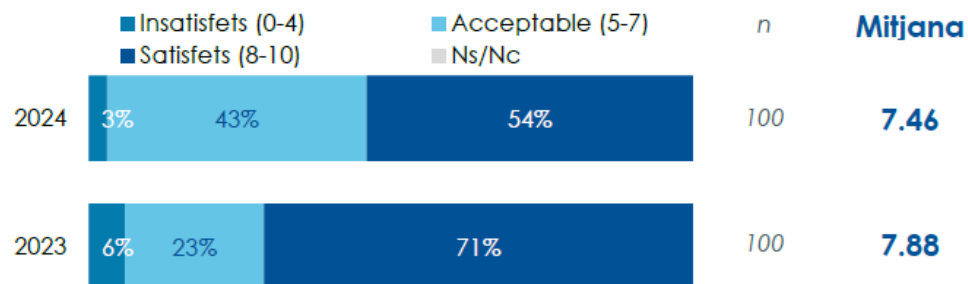
Net Promoter Score (NPS): Aquest indicador suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa en 3 categories. Es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



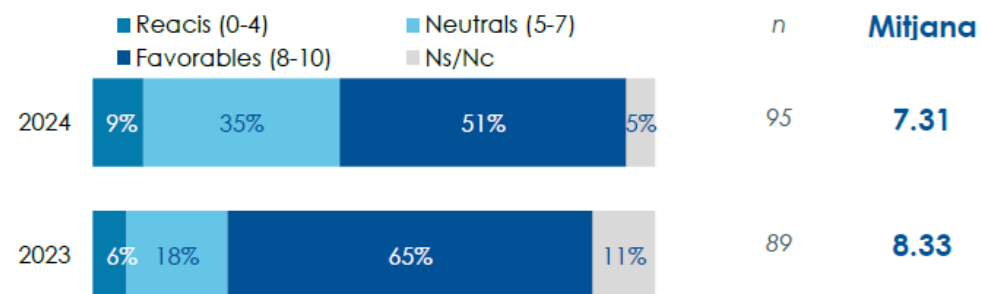
ELS PALLARESOS

Visió Global

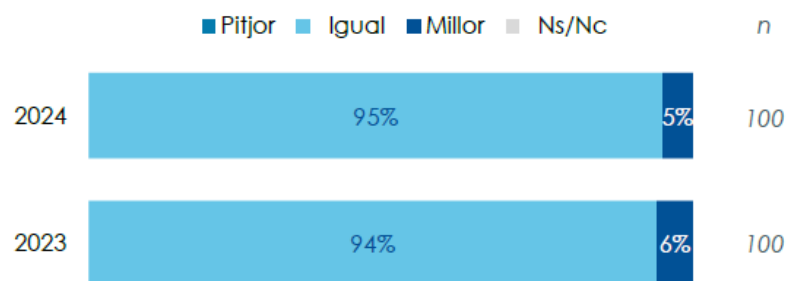
Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



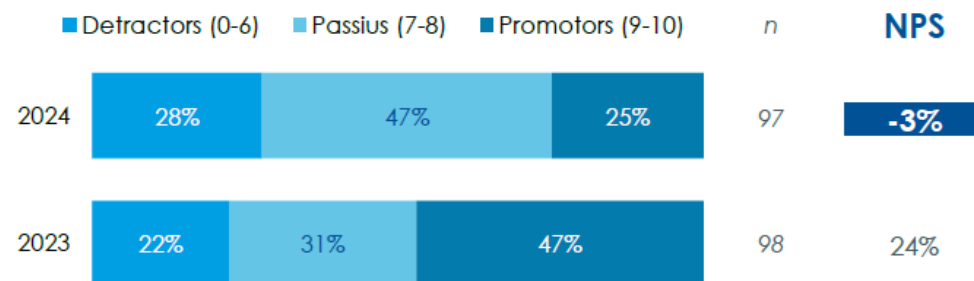
Fidelitat: Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



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



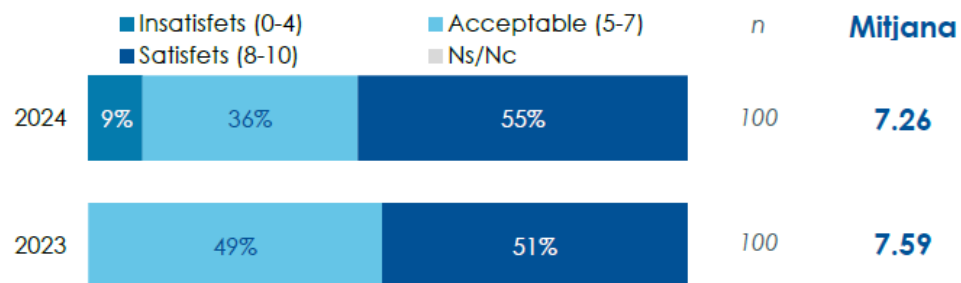
Net Promoter Score (NPS): Aquest indicador suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa en 3 categories. Es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



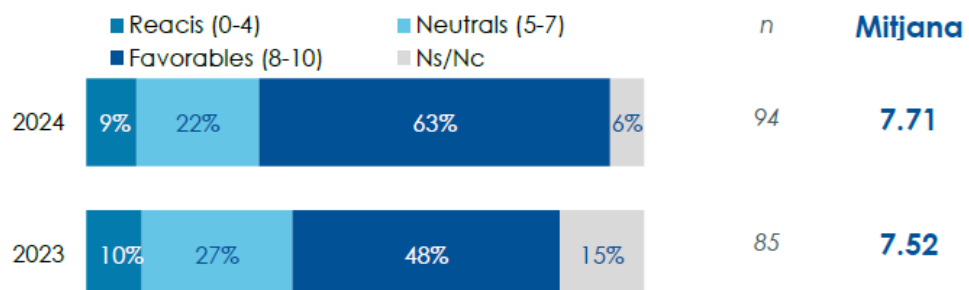
EL CATLLAR

Visió Global

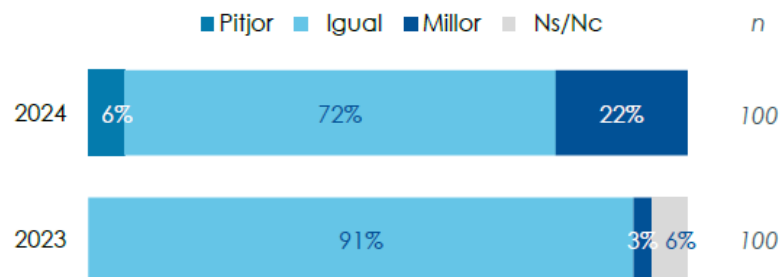
Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



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.

