
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES

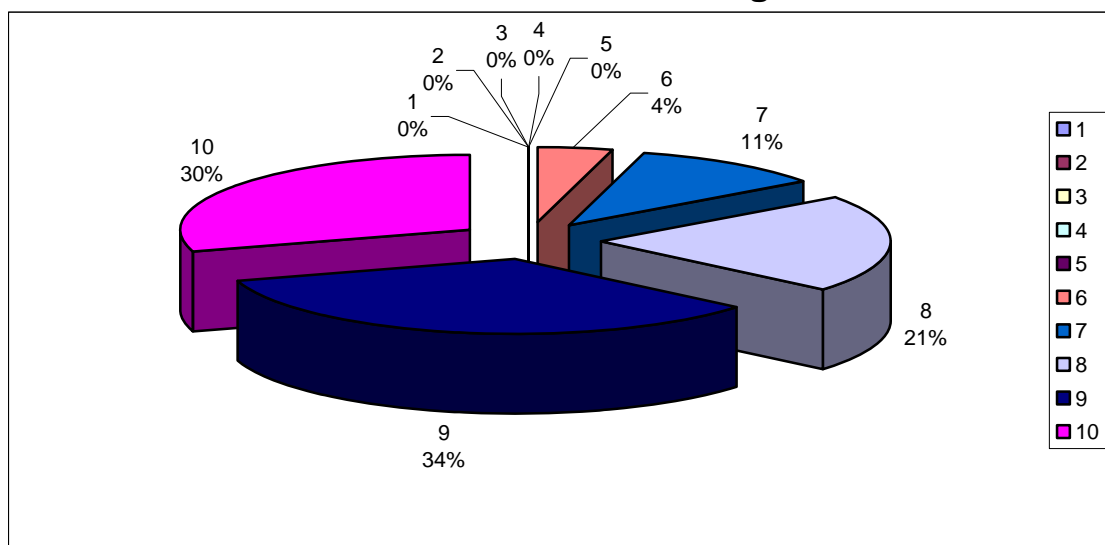
INK Catalunya lanzó una encuesta de satisfacción a sus clientes, **distribuida por primera vez en tres idiomas diferentes** según las preferencias de comunicación de cada cliente, para evaluar la opinión que tienen de los servicios y los productos ofrecidos.

Pasados 10 días se cerró la encuesta, que había sido cumplimentada por 48 de 394 personas encuestadas, es decir, el **12,18% del total**.

Los **resultados obtenidos son plenamente satisfactorios**. Demuestran una clara mejora respecto a los resultados de la encuesta del año anterior en la mayoría de sus aspectos, que son valorados mayoritariamente con las puntuaciones más altas, es decir, entre 8 y 10 en una escala del 1 al 10.

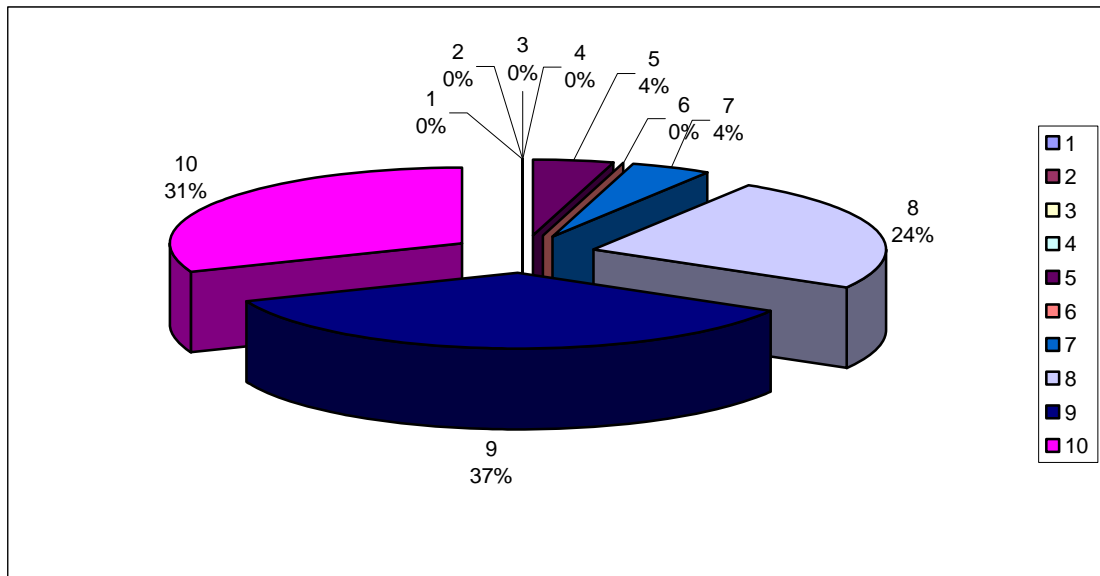
Se ha solicitado a los clientes que valoren distintos aspectos y los puntúen dentro de dicha escala. Los porcentajes de **resultados son los siguientes**:

Calidad de los textos entregados



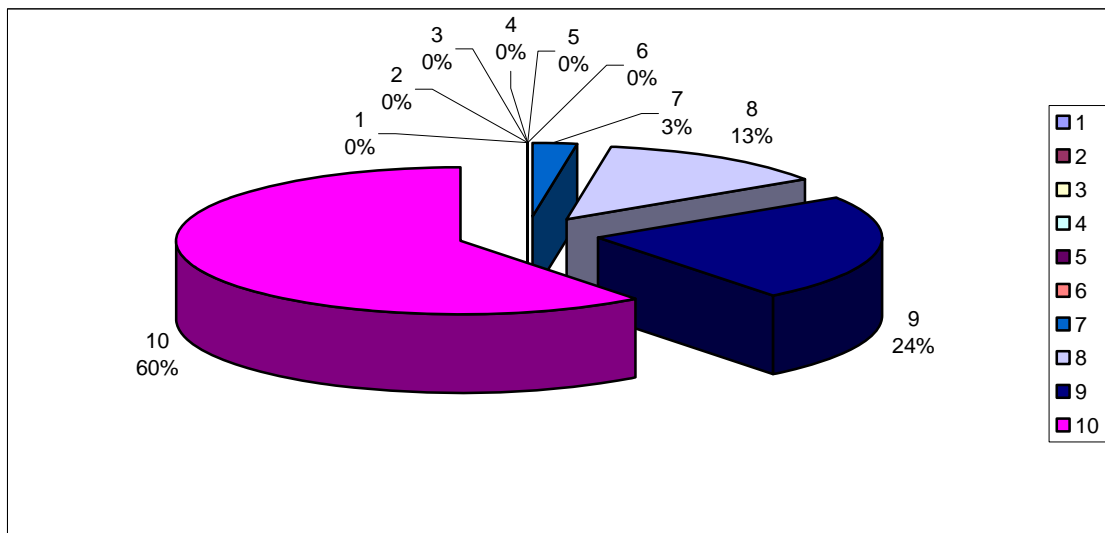
En lo que respecta a la calidad de los textos que entrega INK Catalunya, el **30% de los clientes la valora con un 10**; el **34% de los clientes, con un 9**; el 21% de los clientes, con un 8 y el resto la valoran con un 7 (el 11%) y con un 6 (el 4%). Por lo tanto, el porcentaje más alto de nuestros clientes considera que la calidad de nuestros textos se puede valorar con un 9 sobre 10, así pues, podemos decir que hemos alcanzado los objetivos de calidad establecidos.

Agilidad en la elaboración de los presupuestos



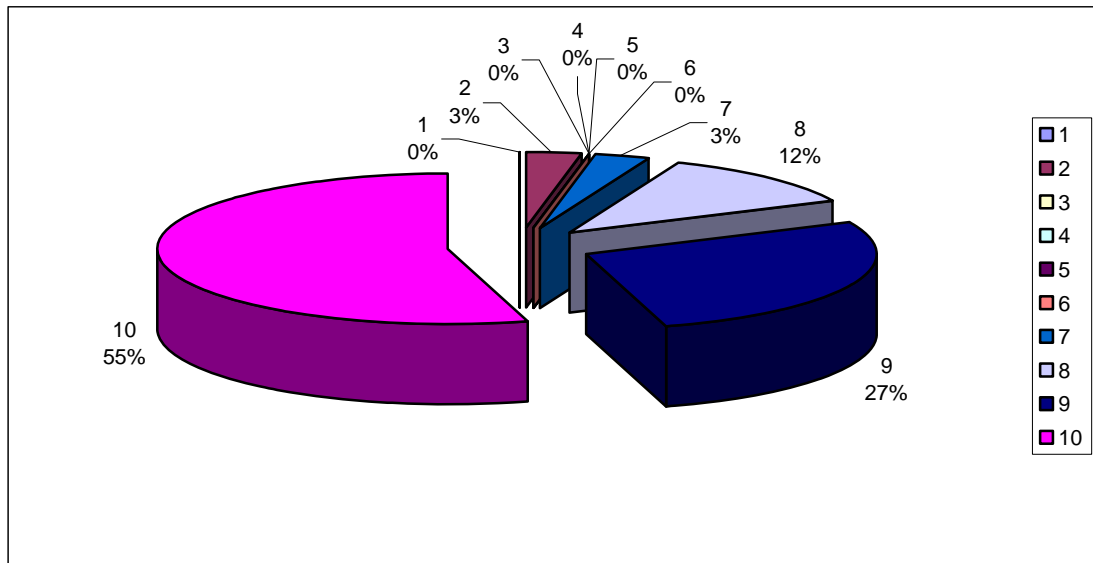
En cuanto a la agilidad al elaborar presupuestos, **el 31% de los clientes la valora con un 10; el 37%, con un 9**; el 24%, con un 8 y el resto la valoran con un 7 (el 4%) o un 5 (el 4%). Así pues, el porcentaje más alto indica que nuestros clientes **valoran con un 9** nuestro **tiempo de respuesta en la elaboración de presupuestos**.

Puntualidad en la entrega de los trabajos



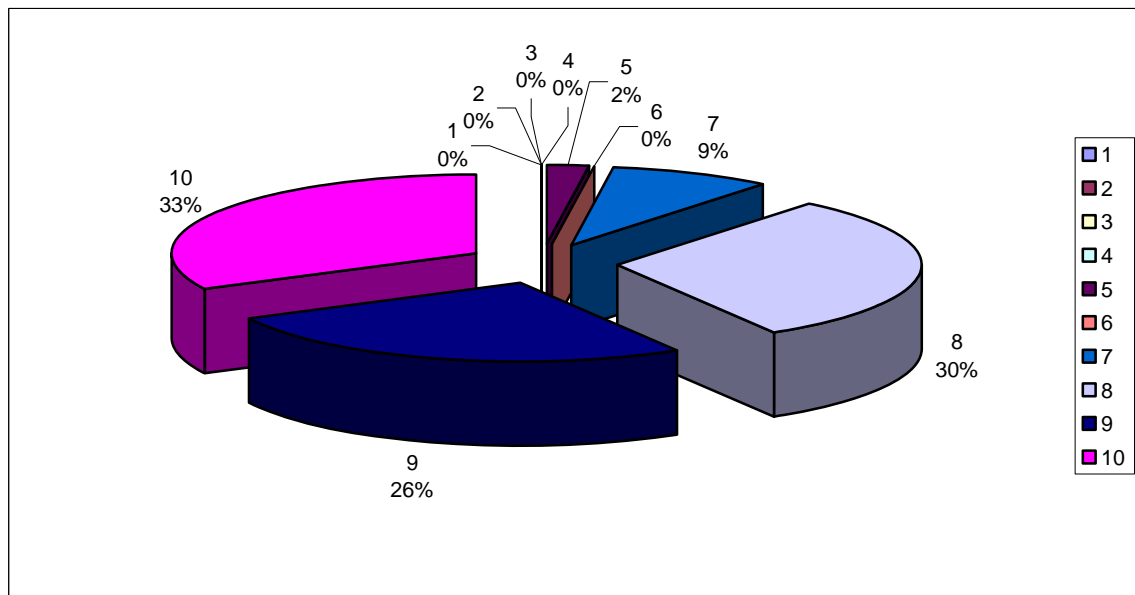
Un **claro porcentaje del 60%** de nuestros clientes **valora con un 10** nuestra puntualidad al entregar los trabajos terminados. El 24% la valora con un 9; el 13%, con un 8 y el resto, un 3%, la valora con un 7. Por lo tanto, el porcentaje más alto en cuanto a la **entrega puntual de los trabajos**, es de una **valoración de 10**.

Tiempo de respuesta en las comunicaciones



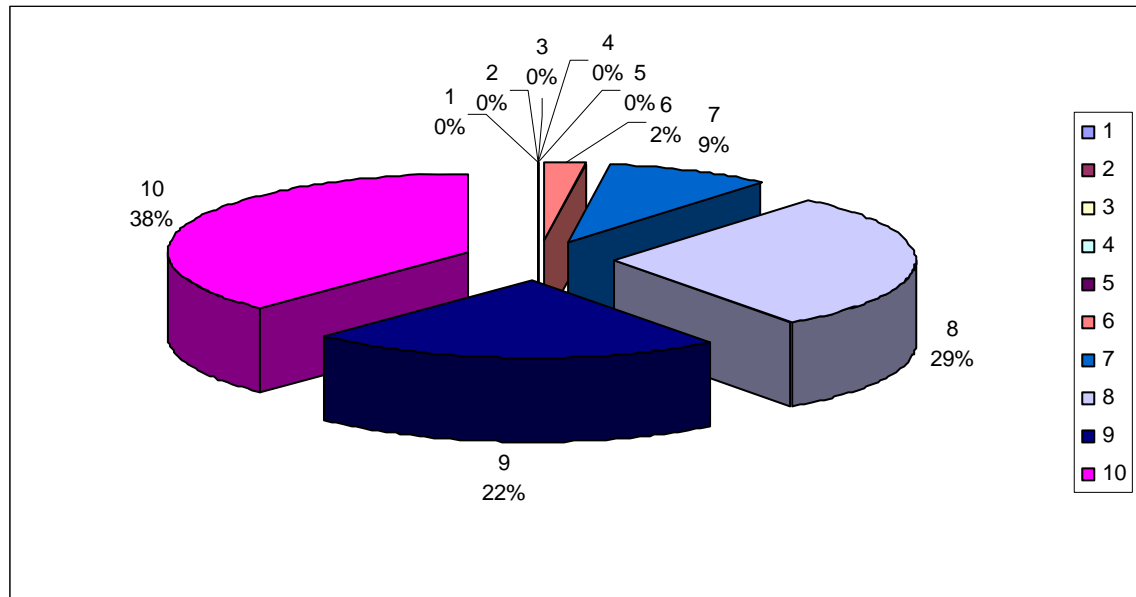
En cuanto al **tiempo de respuesta en las comunicaciones**, tanto por teléfono como por correo electrónico, un **claro porcentaje del 55%** de nuestros clientes lo **valora con un 10**. El 27% de los clientes lo valora con un 9; un 12%, con un 8 y el resto lo valoran con un 7 (el 3%) o con un 2 (el 3%). Por lo tanto, la clara mayoría de nuestros clientes **valora con un 10 nuestro tiempo de respuesta en las comunicaciones.**

Tiempo de respuesta en la resolución de problemas



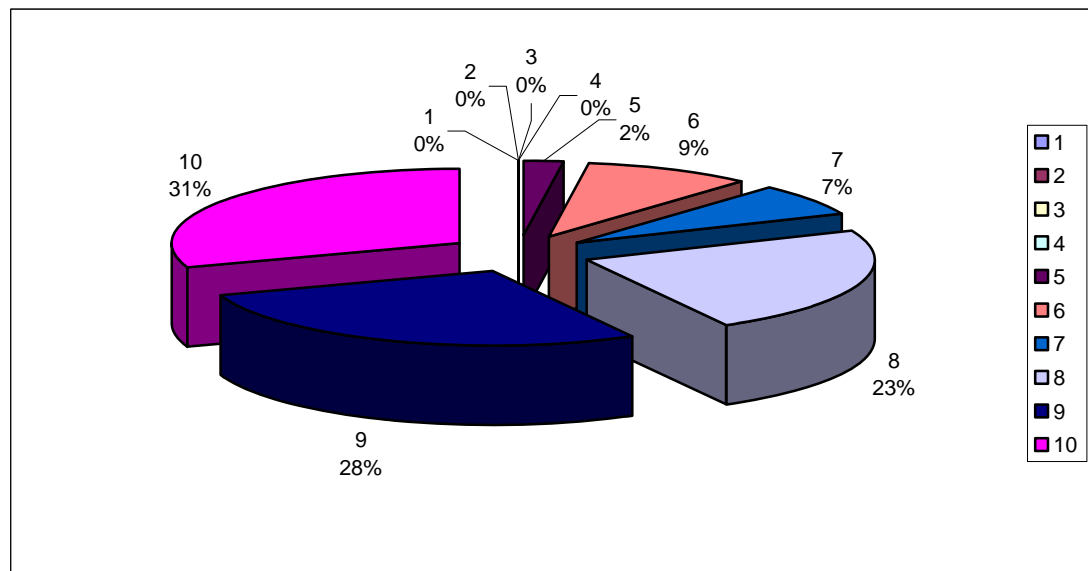
Al valorar nuestra agilidad en la resolución de problemas, el **33% de nuestros clientes la valora con un 10**; el 26% la valora con un 9; el 30%, con un 8 y el resto la valora con un 7 (el 9%) o un 5 (el 2%). En consecuencia, el porcentaje más alto demuestra que nuestra **agilidad en la resolución de problemas** es mayoritariamente **valorada con un 10.**

Agilidad en la gestión de servicios mínimos



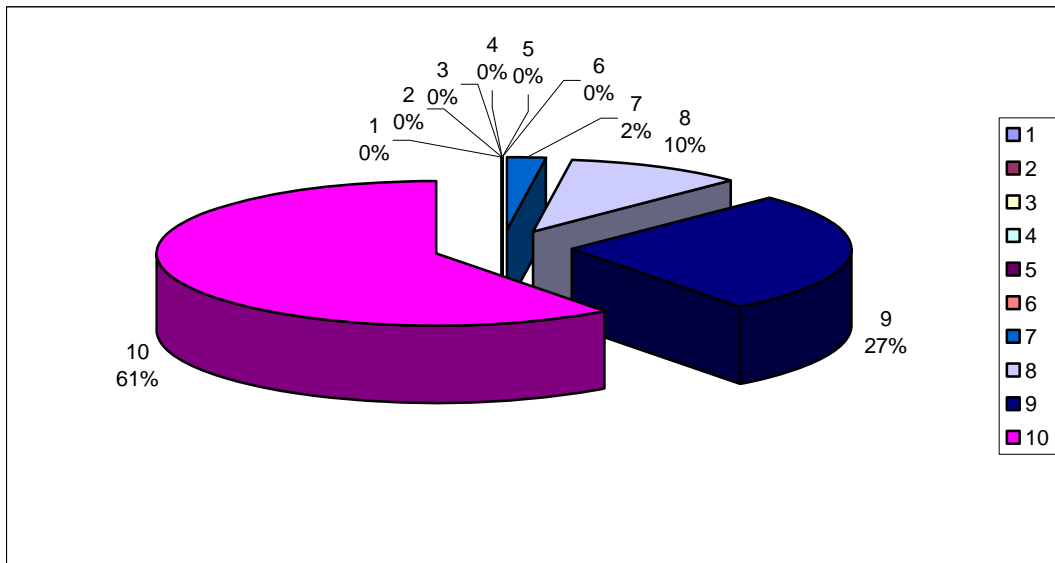
En cuanto a nuestra **agilidad en la gestión de servicios mínimos**, el **38% de nuestros clientes la valora con un 10**; el **22%**, con un **9**; el **29%**, con un **8** y el resto la valora con un **7** (el **9%**) o con un **6** (el **2%**). El porcentaje más alto indica, pues, que principalmente nuestros clientes valoran nuestra **agilidad en la gestión de servicios mínimos con un 10**.

Capacidad para absorber grandes encargos y cumplir con plazos de entrega ajustados



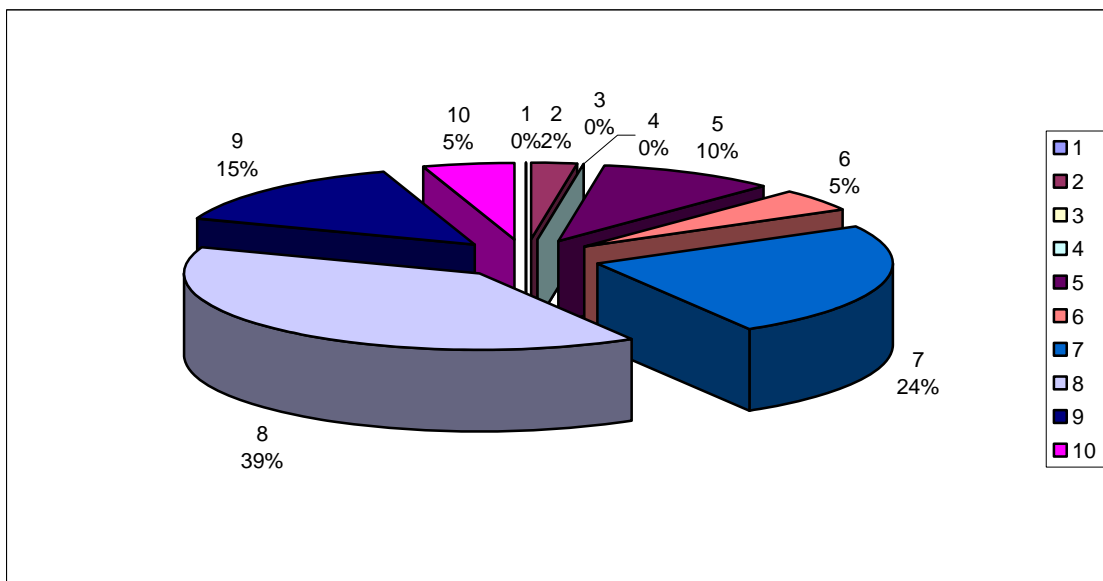
En lo que respecta a nuestra capacidad para absorber grandes encargos y cumplir con plazos de entrega ajustados, el **31% de nuestros clientes la valora con un 10**; el **28%** la valora con un **9**; el **23%**, con un **8** y el resto la valora con un **7** (el **7%**), con un **6** (el **9%**) o con un **5** (el **2%**). Así, el porcentaje más alto indica que nuestros clientes **valoran mayoritariamente con un 10 nuestra capacidad para absorber grandes proyectos y cumplir plazos de entrega ajustados**.

Relación con la persona de contacto y trato recibido



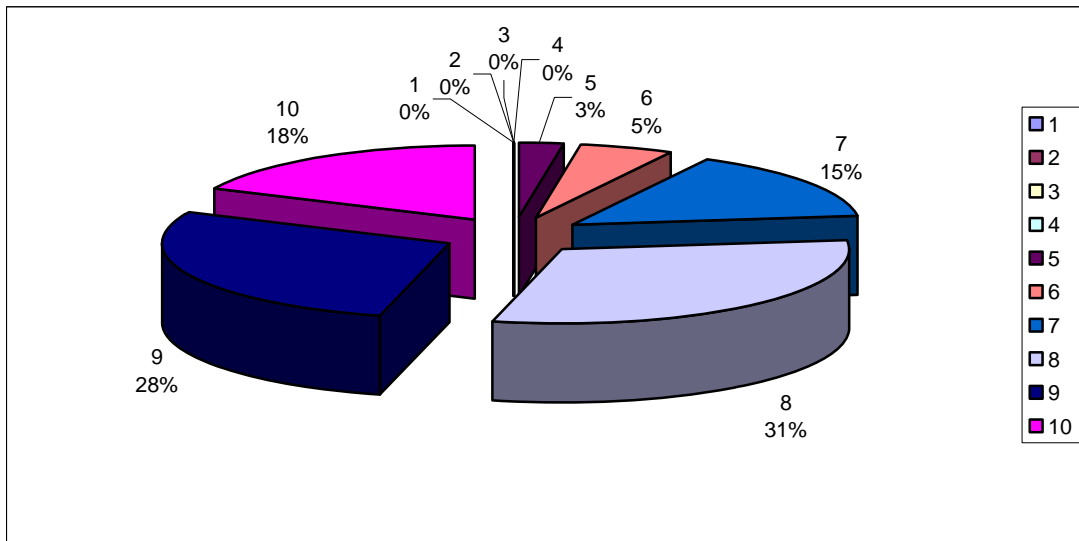
Un claro porcentaje del **61% de nuestros clientes valora con un 10 la relación con la persona de contacto** y el trato que ha recibido por parte de INK Catalunya. El 27% la valora con un 9; el 10%, con un 8 y finalmente el 2% la valora con un 7. La clara mayoría, por lo tanto, **valora con un 10 la relación con la persona de contacto y el trato recibido.**

Precio



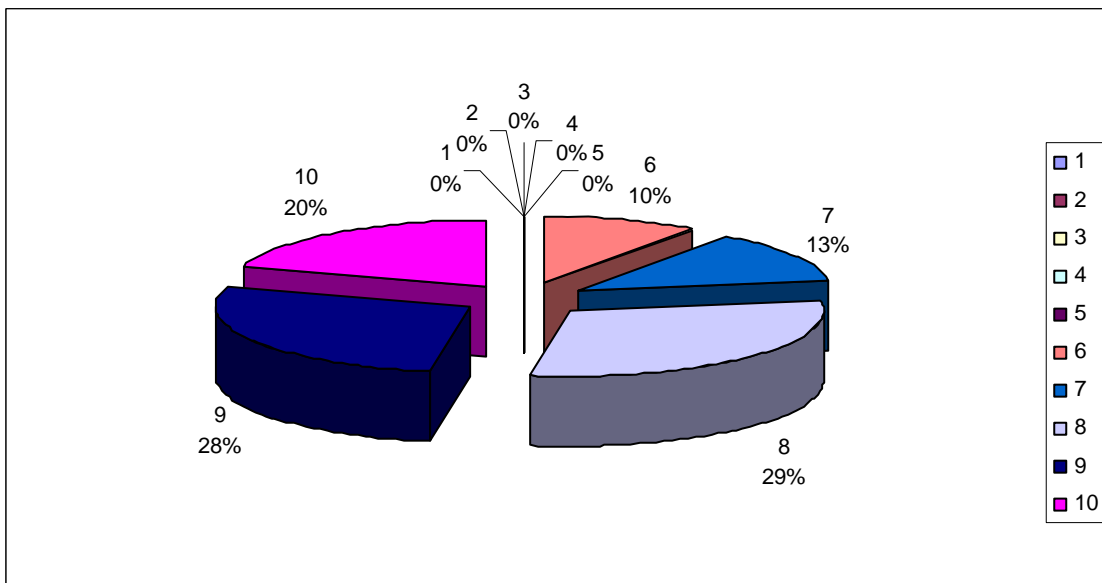
Las opiniones al valorar el precio de nuestros productos han resultado más diversificadas. El 5% de los clientes lo valora con un 10, el 15% lo valora con un 9, el **39% lo valora con un 8**; el 24%, con un 7; el 5%, con un 6; el 10%, con un 5 i el 2%, con un 2. El porcentaje más alto indica que nuestros clientes valoran **mayoritariamente el precio de nuestros productos con un 8.**

Atención telefónica de centralita



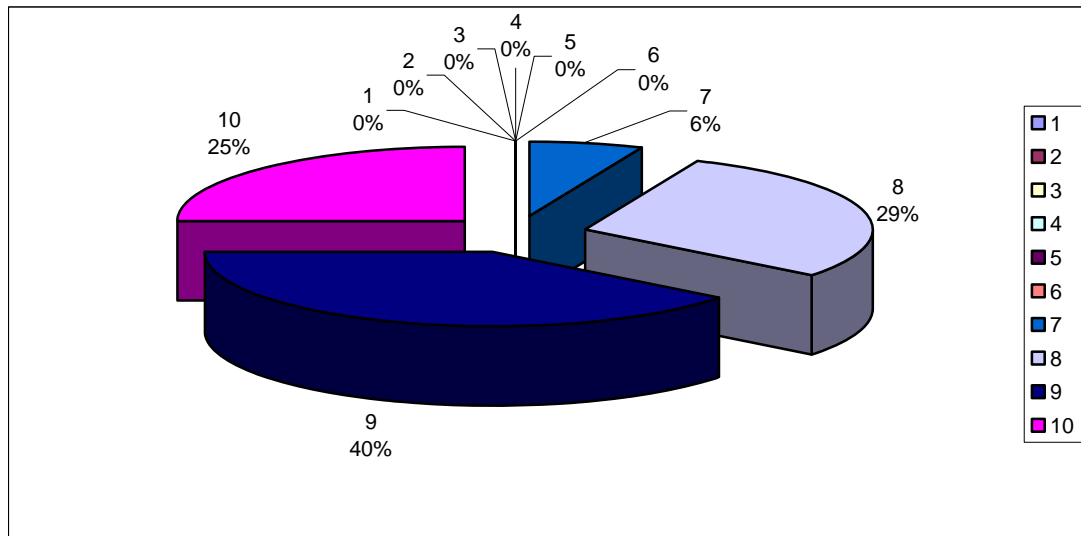
La atención telefónica recibida desde centralita ha sido valorada con un 10 por el 18% de nuestros clientes; con un 9, por el 28%; **con un 8, por el 31% de los clientes**. Y el resto la valora con un 7 (el 15%), con un 6 (el 5%) o con un 5 (el 3%). Por lo tanto, el porcentaje más alto indica que mayoritariamente nuestros clientes **valoran la atención telefónica de centralita con un 8**.

Aspectos administrativos



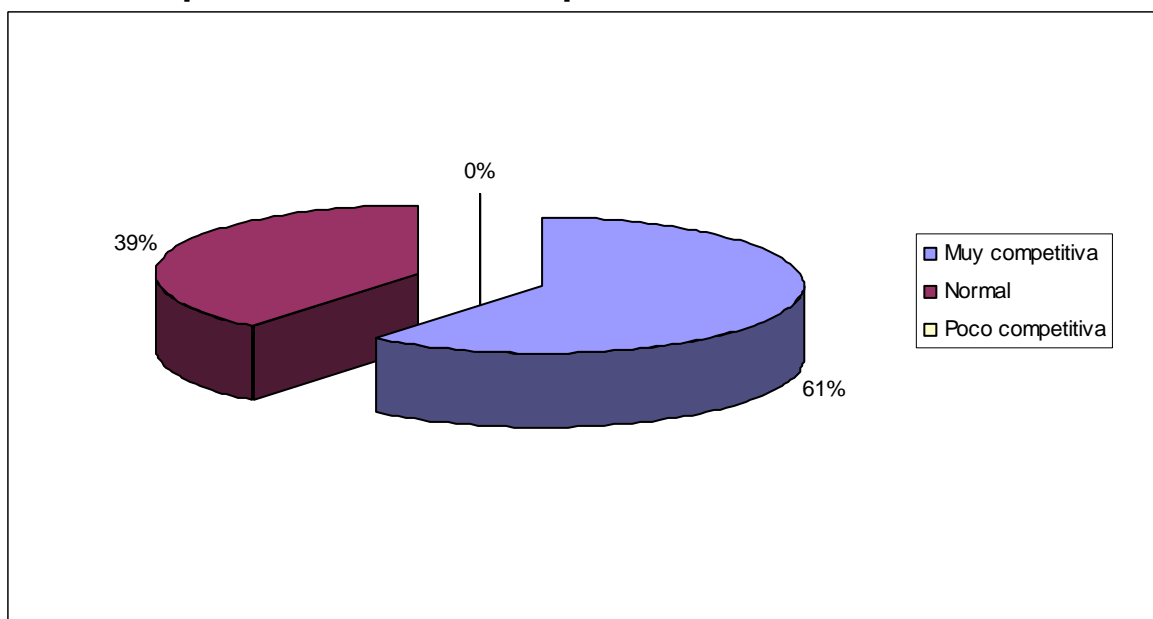
En lo que respecta a aspectos administrativos, el 20% de nuestros clientes los han valorado con un 10, el 28% los han valorado con un 9; **el 29%, con un 8** y el resto los han valorado con un 7 (el 13%) o con un 6 (el 10%). Así, el porcentaje más alto es el que valora los **aspectos administrativos con un 8**.

Grado de confianza en nuestros servicios



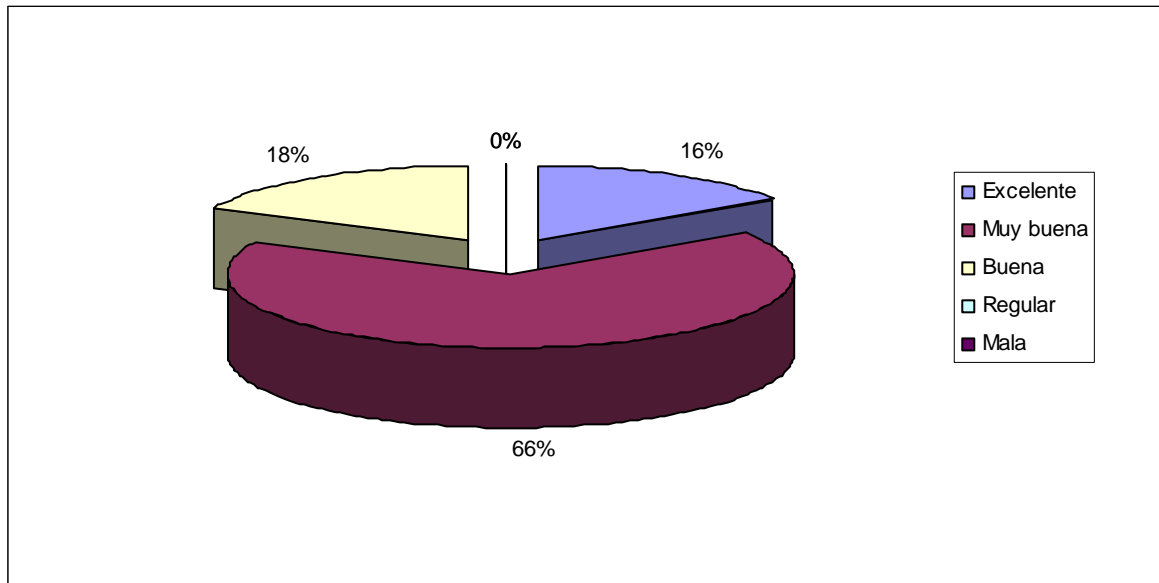
El grado de confianza en nuestros servicios del 25% de nuestros clientes es de un 10. El **40% de los clientes lo valora con un 9**, el 29% lo valora con un 8 y un pequeño porcentaje del 6% lo valora con un 7. Por lo tanto, una clara mayoría de nuestros **clientes valora su grado de confianza en nuestros servicios con un 9 sobre 10**.

Opinión sobre nuestra posición en el mercado



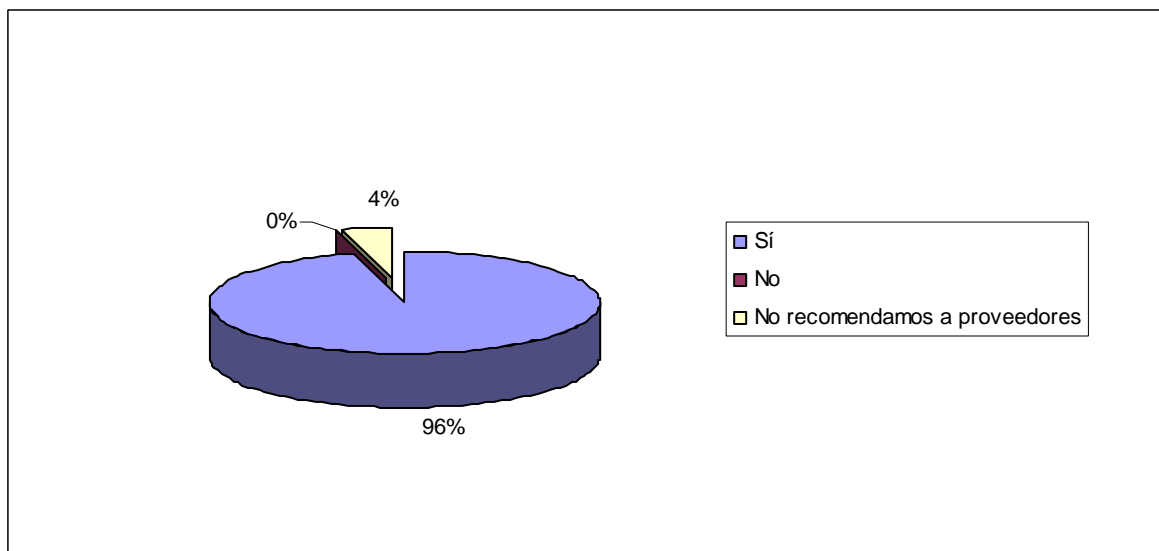
El **61% de nuestros clientes** considera que nuestra **posición en el mercado de los servicios lingüísticos es muy competitiva**. El resto, el 39%, considera que es normal. Ningún cliente ha considerado que fuera poco competitiva.

Opinión general sobre INK Catalunya



El **16% de nuestros clientes** tiene una opinión general **Excelente** de nuestra empresa. Un claro porcentaje del **66% tiene una opinión Muy buena** y el 18% tiene una Buena opinión general de nuestra empresa. Ningún cliente ha escogido la opción Regular o Mala.

¿Recomendaría nuestros servicios?



Un **contundente 96% de nuestros clientes recomendaría nuestros servicios** a terceros. Y un 4% ha indicado que normalmente no recomiendan a proveedores. Ninguno de nuestros clientes ha contestado negativamente a esta pregunta.