

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2009

Los datos de la Encuesta realizada a nuestros clientes en 2009 sobre nuestros productos y servicios refleja los siguientes resultados sobre un total de 82 encuestas recibidas:

Evalúe los siguientes aspectos en la escala de valores de 1 a 5

(1:muy deficiente, 2:malo; 3:regular; 4:bueno; 5:excelente)

	1	2	3	4	5
¿Se siente Ud. Satisfecho con la calidad de los productos ofrecidos por CEMENTOS ANTEQUERA?	0%	0%	8.53%	35.36%	56.09%
Cuando realiza sus pedidos, ¿se le atiende con prontitud?	0%	0%	4.87%	24.39%	70.73%
¿Se realizan las entregas en el plazo establecido?	0%	0%	2.43%	24.39%	73.17%
¿Ha sido correcto el nivel de atención que le hemos ofrecido?	0%	1.21%	1.21%	23.17%	74.39%
¿Le resulta fácil comunicarse con nosotros?	0%	0%	6.09%	28.04%	65.85%
¿Ha realizado el personal de CEMENTOS ANTEQUERA el trabajo de forma adecuada, profesional y amable?	0%	1.21%	3.65%	24.39%	70.73%
¿Recomendaría nuestros productos a otros clientes?	0%	0%	3.65%	24.39%	71.95%
Agradeceríamos nos indicará los motivos que les han movido a contratarnos:					
VARIEDAD DE PRODUCTOS					1.43%
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS					26.61%
PRECIO					38.84%
SERVICIOS					13.66%
ATENCIÓN PERSONAL					7.91%
OTROS (indicar cuales)					11.51%

El Índice de Satisfacción de nuestros clientes ha experimentado una mejora progresiva pasando de un 89.9 % que valoraba los aspectos encuestados referentes a servicio y productos como bueno y excelente en 2007 a un 95.2 % en 2009.

AÑO	RESULTADO OBTENIDO
2007	89.9 %
2008	92.5 %
2009	95.2 %

En el proceso de auditoria realizado recientemente por AENOR al Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente se dice textualmente:

“Los métodos para medir la satisfacción del cliente están fundamentados y los valores disponibles son representativos e incluyen a todas las categorías de clientes”.