

El servicio técnico de Fagor realiza 22.000 encuestas al año para medir la satisfacción de los usuarios

Además efectúa otras 1.300 encuestas anuales para averiguar la satisfacción relativa a la gestión de reclamaciones.

El servicio postventa de Fagor utiliza encuestas de opinión e indicadores de nivel de satisfacción para comprobar los estándares de calidad del servicio ofrecido al usuario.

El Servicio Postventa de Fagor pone gran atención a la recopilación de datos para tener un criterio objetivo de evaluación que le permita contrastar sus niveles de efectividad. Para ello, sigue los criterios de calificación que marca la norma EFQM.

Para garantizar la representatividad de los datos recopilados, la muestra empleada en las encuestas realizadas es la más grande de toda España.

Se emplean 2 tipos de indicadores:

1- Indicadores directos: son los obtenidos por medio de encuestas. En ellos se analizan las siguientes variables:

- Nivel de satisfacción de los usuarios con el SAT (por medio de 22.000 encuestas al año).
- Nivel de satisfacción de los usuarios con el tratamiento de sus reclamaciones (1.300 encuestas anuales).
- Nivel de satisfacción de la distribución con el servicio postventa (2.000 encuestas anuales).

2- Indicadores indirectos: son los que se obtienen a nivel interno en la organización. Algunas de las variables analizadas son:

- Facilidad en el contacto
 - Rapidez de servicio de reparación.
 - Rupturas del stock de repuestos.
 - Plazo medio de resolución de reclamaciones.
 - Porcentaje de avisos realizados a la primera.
 - Calidad de la reparación
 - Porcentaje de avisos resueltos sin necesidad de visita por parte del técnico.
-

