

El 97% de usuarios del servicio técnico de Fagor tiene una buena imagen del SAT

El SAT de Fagor recibe 100 felicitaciones de sus usuarios al mes por los servicios prestados.

Los indicadores de satisfacción del servicio técnico de Fagor en los últimos 5 años han mantenido unos parámetros sumamente positivos: 97,9% de llamadas atendidas a la primera, disminución hasta 9 días para la resolución de reclamaciones, alrededor de 100 felicitaciones al mes por las gestiones realizadas.

Tanto es así, que el 95% dice que ha contactado sin dificultad tras localizar su centro de servicio técnico Fagor más cercano.

El 91% opina que el trato ha sido correcto (un 9% lo califica de normal y solo el 0,08 de incorrecto), el 94,2% manifiesta que se le mantuvo al corriente de la evolución de su reclamación, el 82% considera que el plazo de respuesta fue rápido o normal y al 97,5% le pareció satisfactoria la respuesta.

Estas encuestas permanentes de Fagor son el vehículo fundamental de incorporación de input por parte del cliente y tienen como objetivo ser más competitivos, dotando de un servicio mejor al consumidor.

El SAT de Fagor se guía por un programa de mejora continua. Este pasa por mantener los altos índices de satisfacción alcanzados, convertir al centro de atención al cliente en un centro de escucha permanente, incrementar la actividad de venta de contratos como fuente de ingresos, poner en marcha el Proyecto de Fidelización de Contratos e introducir innovaciones como los mensajes de SMS para usuarios de De Dietrich recordándoles el paso del técnico por su casa. Todo ello, manteniendo el reconocido sistema de garantías del servicio técnico Fagor.
