

NOVEDADES SOBRE NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el número 56 de *decomagazine* incluimos un cuestionario de satisfacción y solicitamos su colaboración para ayudarnos a mejorar. Ahora hemos estimado oportuno informarle acerca de los resultados de dicha encuesta.



En ella participaron cerca de 150 empresas establecidas en cuatro continentes que nos devolvieron el cuestionario relleno, lo cual es un verdadero éxito. Desde aquí queremos hacer llegar nuestro más profundo agradecimiento a quienes han dedicado tiempo a esta encuesta. Este éxito lo atribuimos al interés manifiesto por nuestra empresa y por nuestros productos.

La encuesta ha tratado los mismos temas y preguntas que una encuesta anterior realizada en 2006 (intervenciones de posventa, piezas de recambio, documentación y formación técnica). Asimismo, se abordaron nuevos temas como el asesoramiento previo a la venta, la capacidad de innovación y la calidad de los productos.

Igual que hace cinco años, cada pregunta incluía dos criterios, que eran el grado de importancia y el grado de satisfacción.

Exigencias crecientes

Respecto a las preguntas ya planteadas, se constata que las exigencias de nuestros clientes han tendido a aumentar. Paralelamente, en general su satisfacción también se ha consolidado.

A título de ejemplo, citaremos el caso del plazo de entrega de nuestras piezas de recambio. La mayor importancia que los clientes otorgan a este factor es

un reflejo de la presión que sus clientes ejercen sobre ellos. Este fue uno de los puntos en los que la satisfacción de los clientes fue menos elevada en 2006 y en el que hemos trabajado mucho desde entonces. La consecuencia es que el plazo medio de entrega se ha reducido considerablemente y, en paralelo, ha aumentado el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Por encima de este resultado, la recompensa a nuestros esfuerzos continuos de mejora también se debe a que una gran mayoría de clientes consideran hoy que nuestros plazos son mejores que los de la competencia. Ello nos recuerda que tenemos que seguir siendo creativos para encontrar soluciones innovadoras para nuestros clientes.

Resultados alentadores

De un modo general, podemos decir con orgullo que de los 33 puntos de la encuesta, en 31 de ellos nuestros clientes nos consideran, de media, superiores a nuestros competidores. No cabe duda de que este reconocimiento nos motiva para nuestras acciones futuras.

Por último hay que destacar el grado de satisfacción. Éste no ha variado significativamente en función de los temas abordados en el cuestionario y se sitúa en torno a un 4 en una escala de 1 a 5. Es muy alentador ser percibidos positivamente en todos los aspectos tratados en el cuestionario. No obstante, nos quedamos con la incitación de nuestros clientes para seguir esforzándonos para mejorar y acercarnos a la excelencia.

Una base para seguir dándole un mejor servicio

En resumen, tal y como hicimos en el pasado, analizaremos en detalle los numerosos datos obtenidos en el cuestionario y adoptaremos las medidas correctivas necesarias para aumentar su grado de satisfacción con nosotros en el futuro.

Es lo normal en una empresa como la nuestra cuya actividad está orientada al cliente.

Philippe Hermann, Sales Analyst

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS RESULTADOS PRINCIPALES

