

27 de Desembre de 2002

## RESULTAT DE LA 1a ENQUESTA DEL CIS A CLIENTS PER A MESURAR LA QUALITAT DEL SERVEI.

**La valoració mitjana ha sigut del 7,37 sobre escala de 0 a 10.**

### REALITZACIÓ DE L'ENQUESTA TELEFÒNICA.

En un principi es va intentar fer les enquestes a *peu d'obra*, és a dir a la cua de caixa o caixer, però els entrevistadors van ser insultats al crit de "eh, eh! No es cole que acaba d'arribar" o "si tienes prisa, gasta la VISA".

En altres casos van ser agredits amb llançament de números PIN i fullets de propaganda.

Així que es va decidir fer-la per telèfon entre clients tant de la Xarxa Tradicional com de la Xarxa Exterior (s'exclou Banca especialitzada i empreses.)

### RESULTATS.

De 0 a 10, Valoració Mitja de 7'35, la qual cosa **ens situa per davall de la mitjana** d'entitats financeres del territori nacional (7'50). Per cert, com és la mitjana de les Caixes?

Ignorem la situació de partida, és a dir, **com estàvem abans de començar el Pla de Qualitat?**

Les diferències de valoració global més significatives són:

Els clients de la Xarxa Exterior tenen una valoració superior als de la Xarxa Tradicional. (Normal, si no, estarien en la competència, d'on es van treure).

Els clients amb major volum de negoci tenen una valoració superior als de menor volum de negoci (Aquests analistes d'enquestes, són uns linxs).

Les qüestions plantejades als entrevistats són moltes, i en alguns aspectes segurament de temes incontestables en sentit negatiu.

Posem per cas que et pregunten:

És correcte el tracte rebut per part dels empleats?

Se li assessora correctament?

La informació de productes i serveis és adequada?

Som discrets?

Les oficines estan cuidades d'aspecte? Etc.

I de pas et colen alguna qüestió espinosa com les cues o l'enviament de *tootcris*t al caixer, doncs la mitjana no ix tan malament  $(10+10+10+10+10+0/6= 8'33)$

En fi, sense desmerèixer la qualitat de l'enquesta, no cal perdre de vista que si es desitja que tinga utilitat, ha de plantejar-se com una investigació dels conceptes que volem millorar.

Ara bé, si el que es busca és justificar decisions, oferint un bon resultat en les enquestes, tan sols cal plantejar qüestions del tipus de: Què em contestaria si jo li preguntara el que li agradaria que li preguntara en el cas que jo volguera saber el que vostè sap del que jo li vull preguntar?

A bon entenedor... salut

