

Certificat pour la satisfaction des clients avec le service technique de la maison René Faigle SA, Zurich

Informations sur l'évaluation

- méthode interviews téléphoniques standardisées
- période mois de mai au mois d'octobre 2011
- région toute la Suisse, Tessin exclus
- nombre d'interviews avec clients 300
- nombre de techniciens contrôlés 38
- nombre d'interviews par technicien 7.9

Résultats

critères	valeur mini- male élevée	valeur maxi- male élevée	valeur moy- enne élevée
premier contact	3.0	4.0	3.62
prendre le client au sérieux	2.0 (1x)	4.0	3.66
engagement	3.0	4.0	3.61
compétence technique	2.0 (1x)	4.0	3.61
propreté/ordre au lieu de travail	3.0	4.0	3.67
manière de prendre congé	3.0	4.0	3.64
résolution du problème à temps	3.0	4.0	3.61
moyenne totale	-	-	3.63

Evaluation: 1 = catastrophique 2 = changer d'urgence 3 = bon
3.5 = très bon 4 = excellent

Berne, 21 octobre 2011

Peter Glauser
CEO