

---

## **ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS CLIENTS**

---



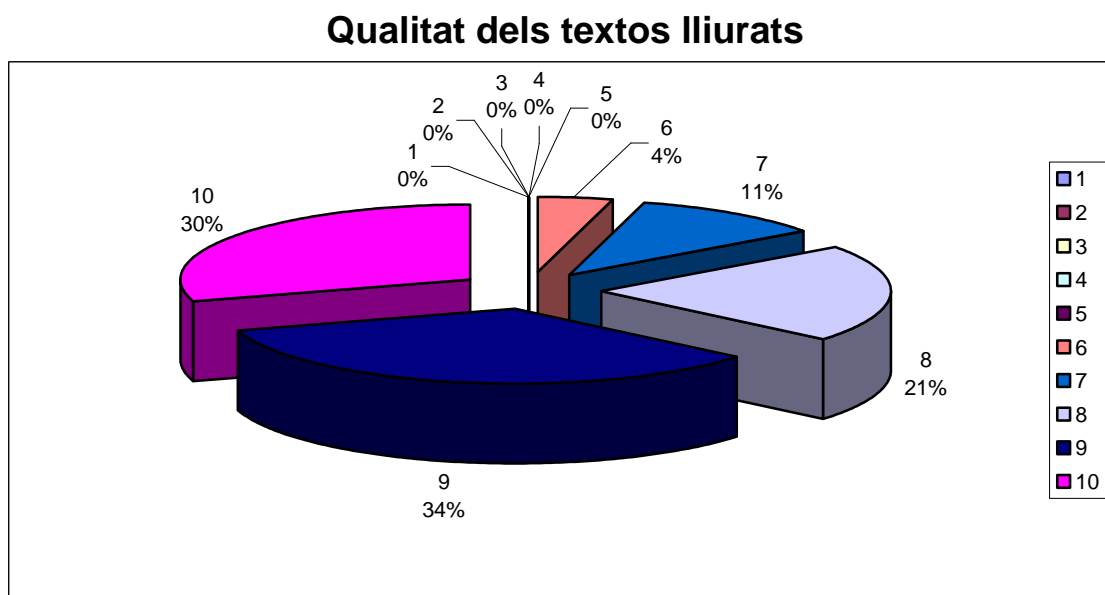
## RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS CLIENTS

INK Multilingual Solutions va llançar una enquesta de satisfacció als clients, **distribuïda per primera vegada en tres idiomes diferents** segons les preferències de comunicació de cada client, per avaluar l'opinió que tenen dels serveis i els productes oferts.

Al cap de 10 dies del llançament es va tancar l'enquesta, que havien emplenat 48 de 394 persones enquestades, és a dir, el **12,18% del total**.

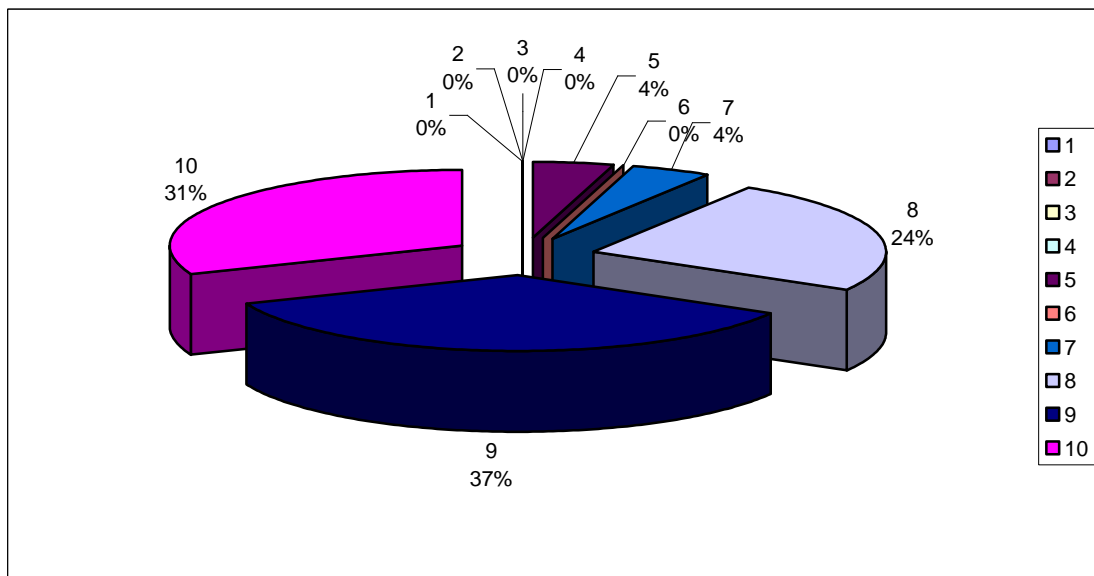
Els **resultats obtinguts són plenament satisfactoris**. Demostren una clara millora respecte dels resultats de l'enquesta de l'any anterior en la majoria dels aspectes, que són valorats majoritàriament amb les notes més altes, és a dir, entre 8 i 10 en una escala de l'1 al 10.

S'ha demanat als clients que valorin diversos aspectes i els puntuïn dins d'aquesta escala. Els percentatges de **resultats són els següents**:



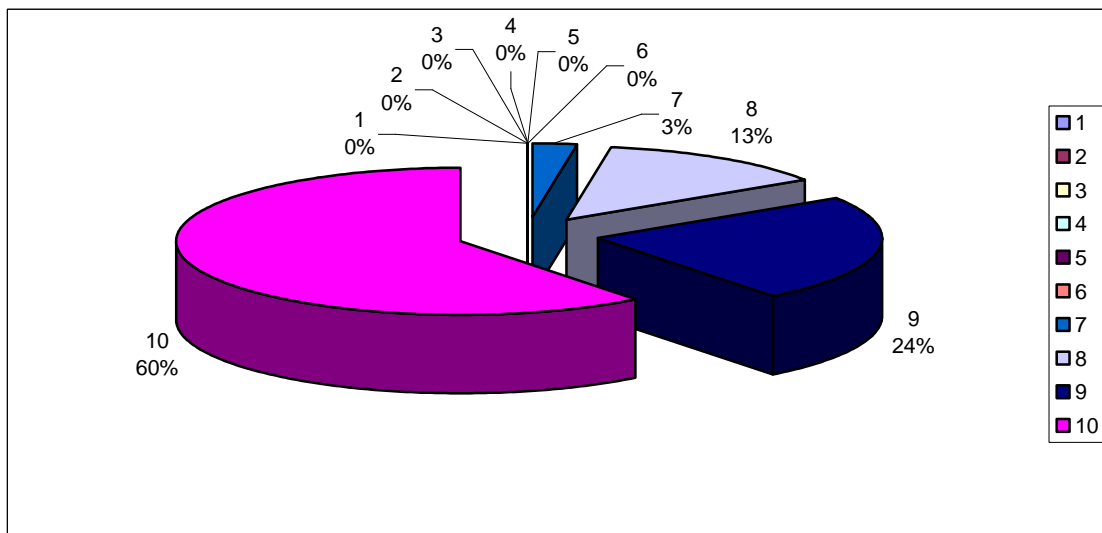
Pel que fa a la qualitat dels textos que surten d'INK Multilingual Solutions, el **30% dels clients la valora amb un 10; el 34% dels clients, amb un 9**; el 21% dels clients, amb un 8 i la resta la valoren amb un 7 (el 11%) i amb un 6 (el 4%). Per tant, el percentatge més alt dels nostres clients considera que la **qualitat dels nostres textos** es pot **valorar amb un 9** sobre 10 i per tant podem dir que hem assolit els objectius de qualitat establerts.

## Agilitat en l'elaboració dels pressupostos



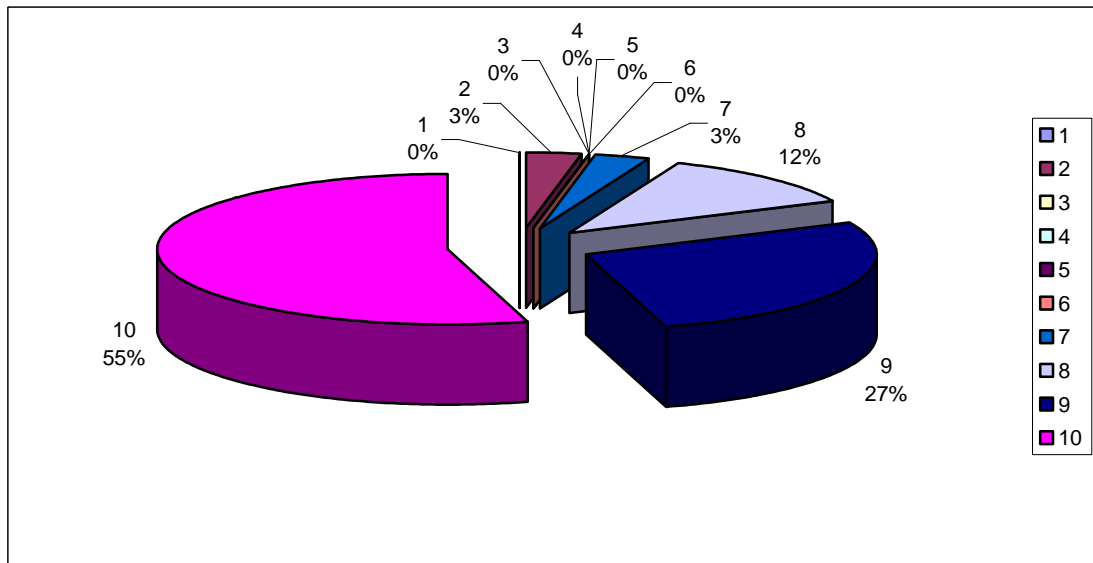
Pel que fa a l'agilitat a l'hora d'elaborar pressupostos, **el 31% dels clients la valora amb un 10; el 37%, amb un 9; el 24%, amb un 8 i la resta la valoren amb un 7 (el 4%) o un 5 (el 4%).** Per tant, el percentatge més alt indica que els nostres clients **valoren amb un 9** el nostre **temps de resposta en l'elaboració de pressupostos.**

## Puntualitat en el lliurament de les feines



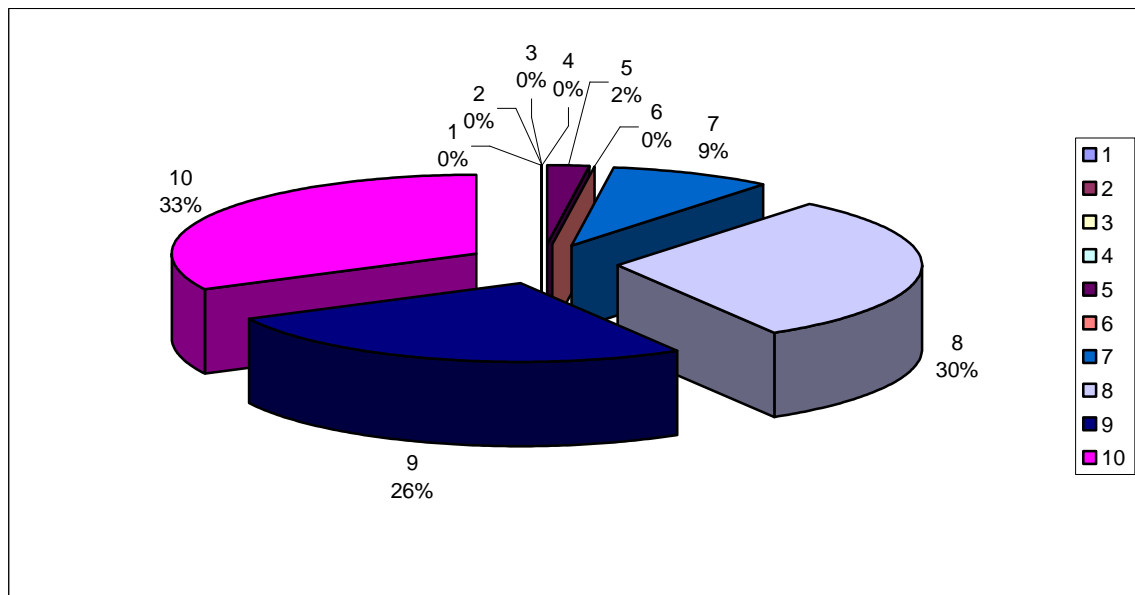
Un **clar percentatge del 60%** dels nostres clients **valora amb un 10** la nostra puntualitat a l'hora de lliurar les feines acabades. El 24% la valora amb un 9; el 13%, amb un 8 i la resta, un 3%, la valora amb un 7. Per tant, el percentatge més alt pel que fa al **lliurament puntual de les feines,** és d'una **valoració de 10.**

## Temps de resposta en les comunicacions



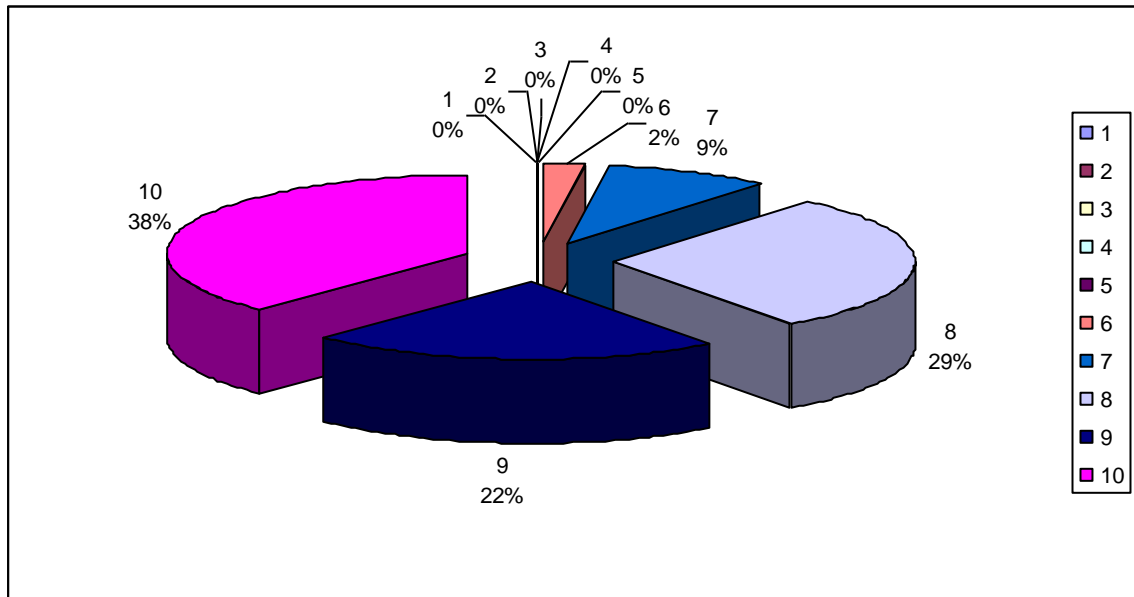
Quant al **temps de resposta en les comunicacions**, tant per telèfon com per correu electrònic, un **clar percentatge del 55%** dels nostres clients el **valora amb un 10**. El 27% dels clients el valora amb un 9; un 12%, amb un 8 i la resta el valoren amb un 7 (el 3%) o amb un 2 (el 3%). Per tant, la clara majoria dels nostres clients **valora amb un 10 el nostre temps de resposta en les comunicacions**.

## Temps de resposta en la resolució de problemes



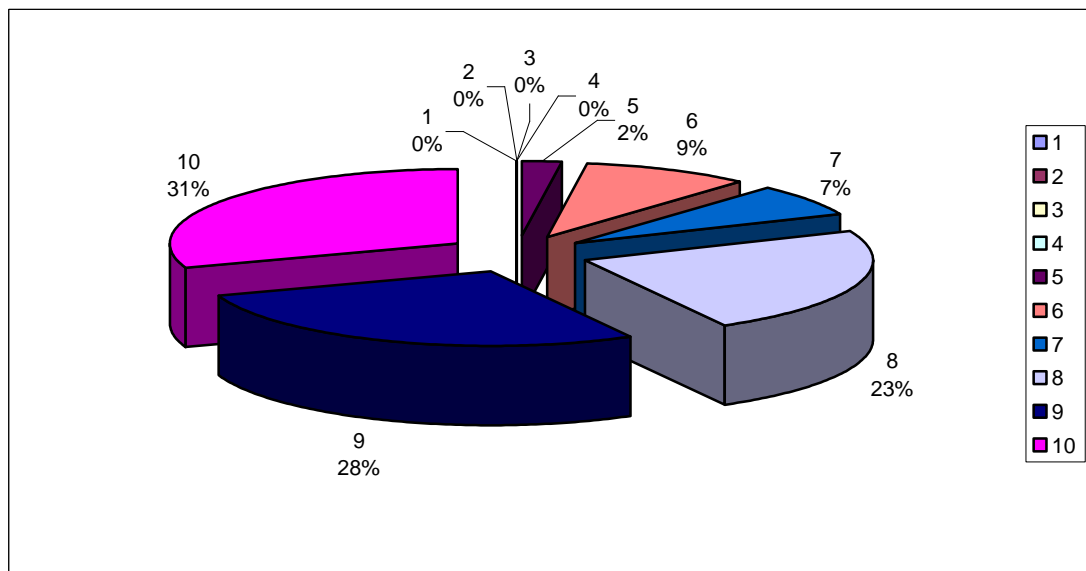
A l'hora de valorar la nostra agilitat en la resolució de problemes, el **33% dels nostres clients la valora amb un 10**; el 26% la valora amb un 9; el 30%, amb un 8 i la resta la valora amb un 7 (el 9%) o un 5 (el 2%). Per tant, el percentatge més alt demostra que la nostra **agilitat en la resolució de problemes** és majoritàriament **valorada amb un 10**.

## Agilitat en la gestió de serveis mínims



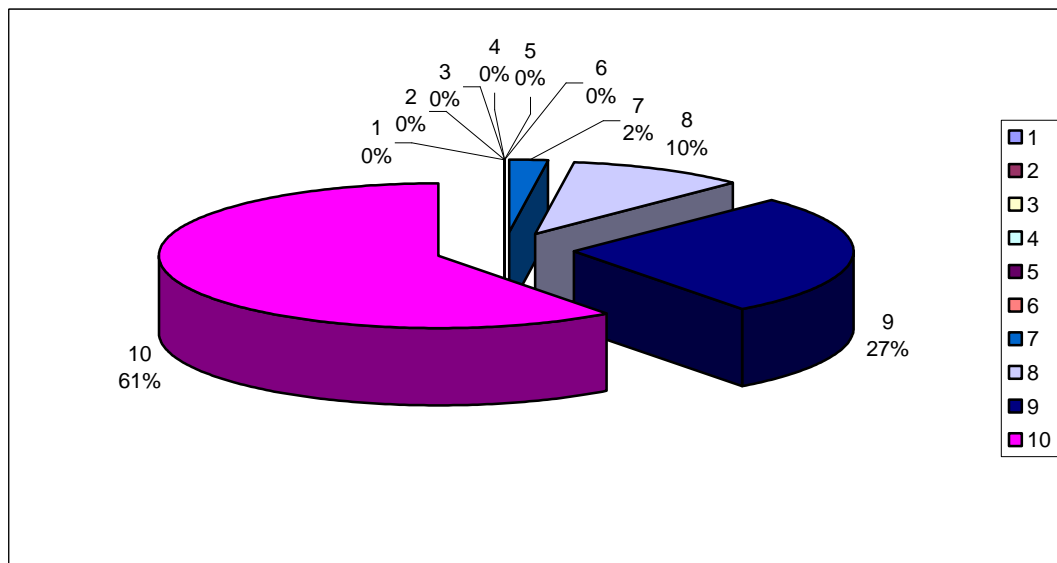
Pel que fa a la nostra **agilitat en la gestió de serveis mínims**, el **38% dels nostres clients la valora amb un 10**; el **22%**, amb un 9; el 29%, amb un 8 i la resta la valora amb un 7 (el 9%) o amb un 6 (el 2%). El percentatge més alt indica, doncs, que majoritàriament els nostres clients valoren la nostra **agilitat en la gestió de serveis mínims amb un 10**.

## Capacitat d'absorbir grans comandes i complir terminis de lliurament ajustats



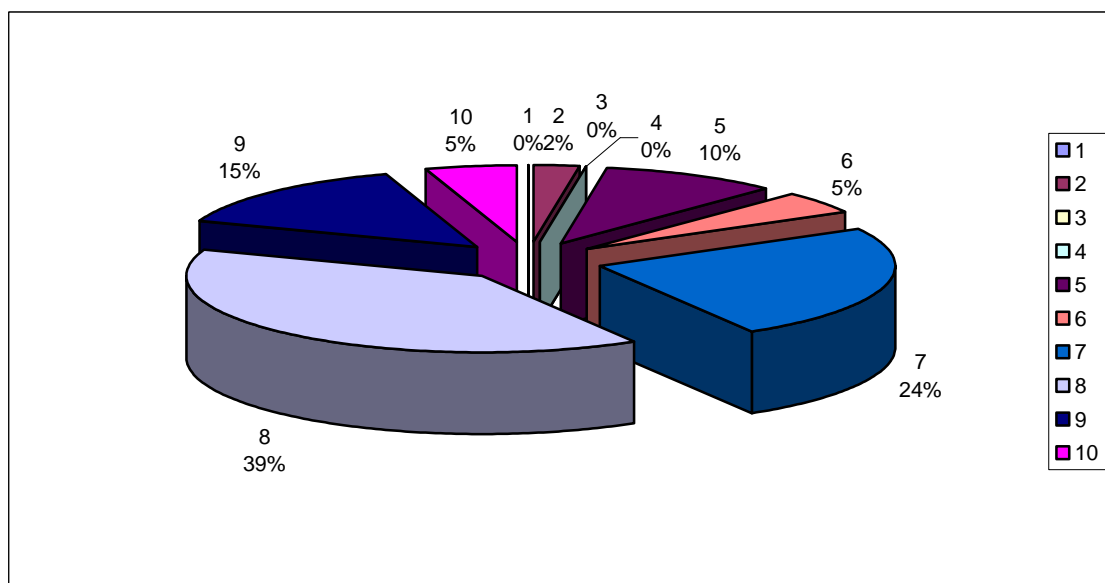
Quant a la nostra capacitat per absorbir grans comandes i complir terminis de lliurament ajustats, el **31% dels nostres clients la valora amb un 10**; el **28%** la valora amb un 9; el 23%, amb un 8 i la resta la valora amb un 7 (el 7%), amb un 6 (el 9%) o amb un 5 (el 2%). Per tant, el percentatge més alt indica que els nostres clients **valoren majoritàriament amb un 10 la nostra capacitat per absorbir grans projectes i complir terminis de lliurament ajustats**.

## Relació amb la persona de contacte i tracte rebut



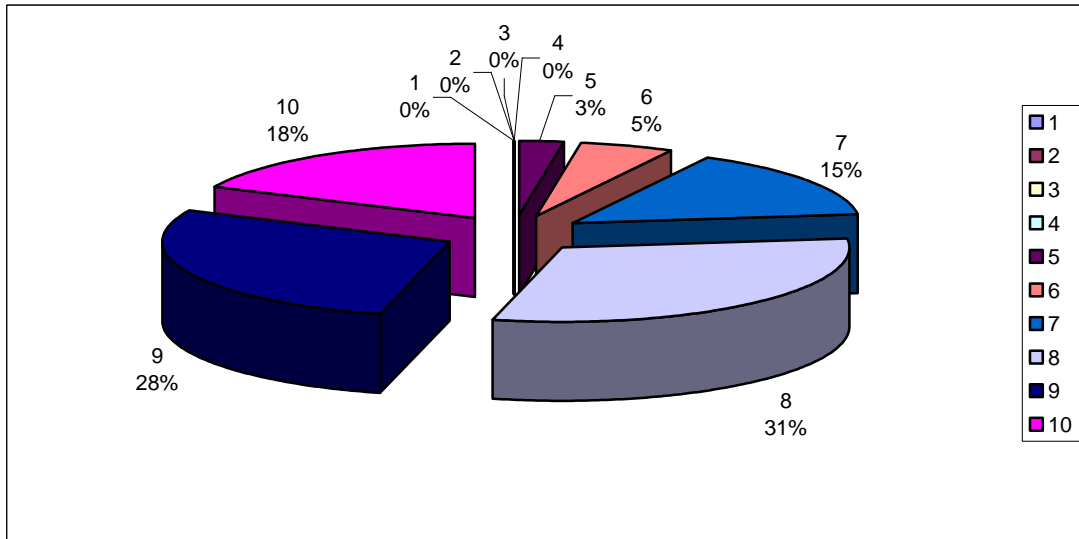
Un clar percentatge del **61% dels nostres clients valora amb un 10 la relació amb la persona de contacte** i el tracte que ha rebut per part d'INK Multilingual Solutions. El 27% la valora amb un 9; el 10%, amb un 8 i finalment el 2% la valora amb un 7. La clara majoria, per tant, **valora amb un 10 la relació amb la persona de contacte i el tracte rebut.**

## Preu



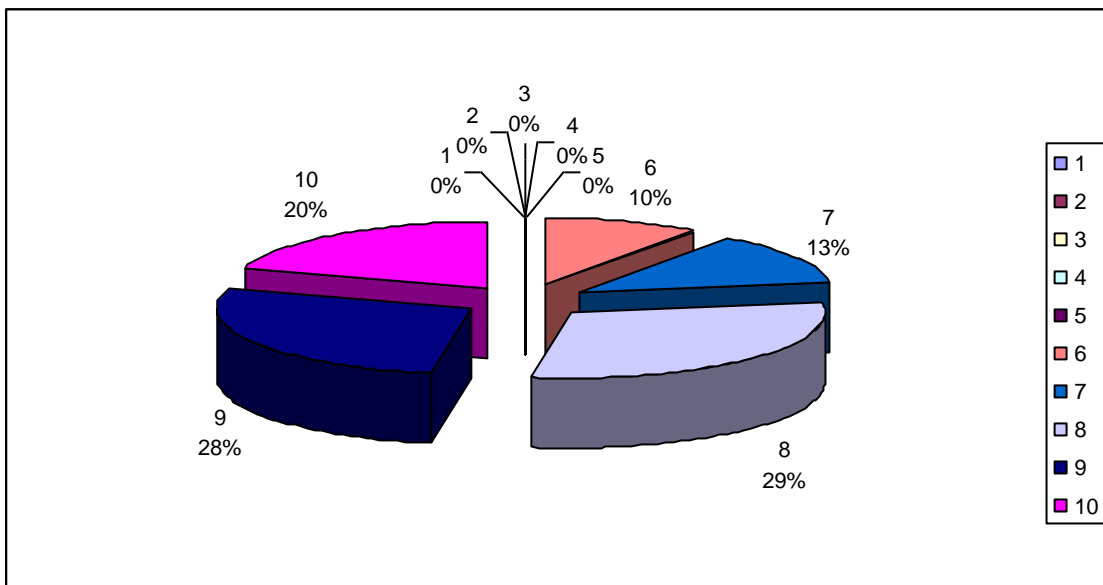
Les opinions a l'hora de valorar el preu dels nostres productes han resultat més diversificades. El 5% dels clients el valora amb un 10, el 15% el valora amb un 9, el **39% el valora amb un 8**; el 24%, amb un 7; el 5%, amb un 6; el 10%, amb un 5 i el 2%, amb un 2. El percentatge més alt indica que els nostres clients valoren **majoritàriament el preu dels nostres productes amb un 8.**

## Atenció telefònica de centraleta



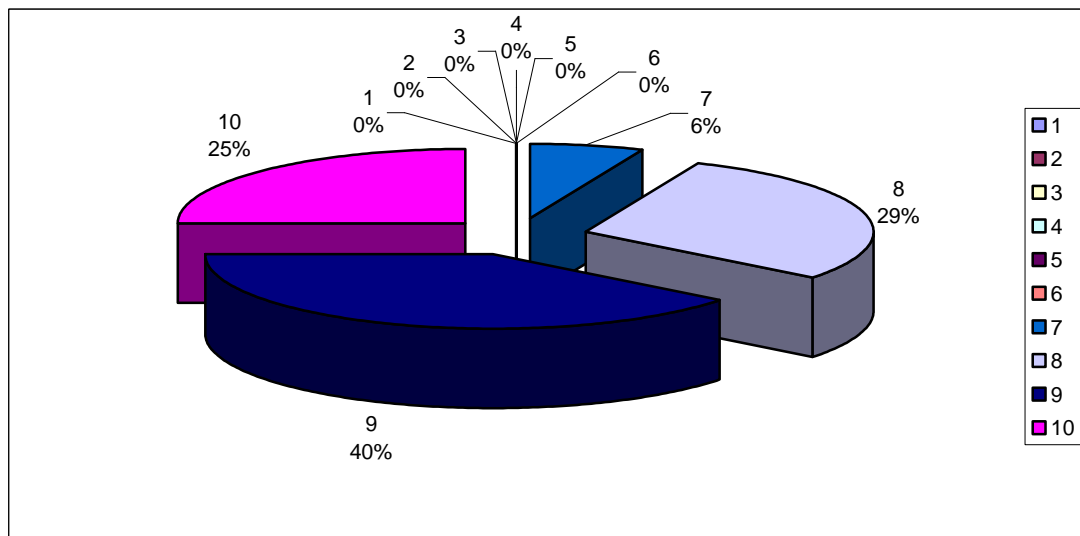
L'atenció telefònica rebuda des de centraleta ha estat valorada amb un 10 pel 18% dels nostres clients; amb un 9, pel 28%; **amb un 8, pel 31% dels clients**. I la resta la valora amb un 7 (el 15%), amb un 6 (el 5%) o amb un 5 (el 3%). Per tant, el percentatge més alt indica que majoritàriament els nostres clients valoren l'atenció telefònica de centraleta amb un 8.

## Aspectes administratius



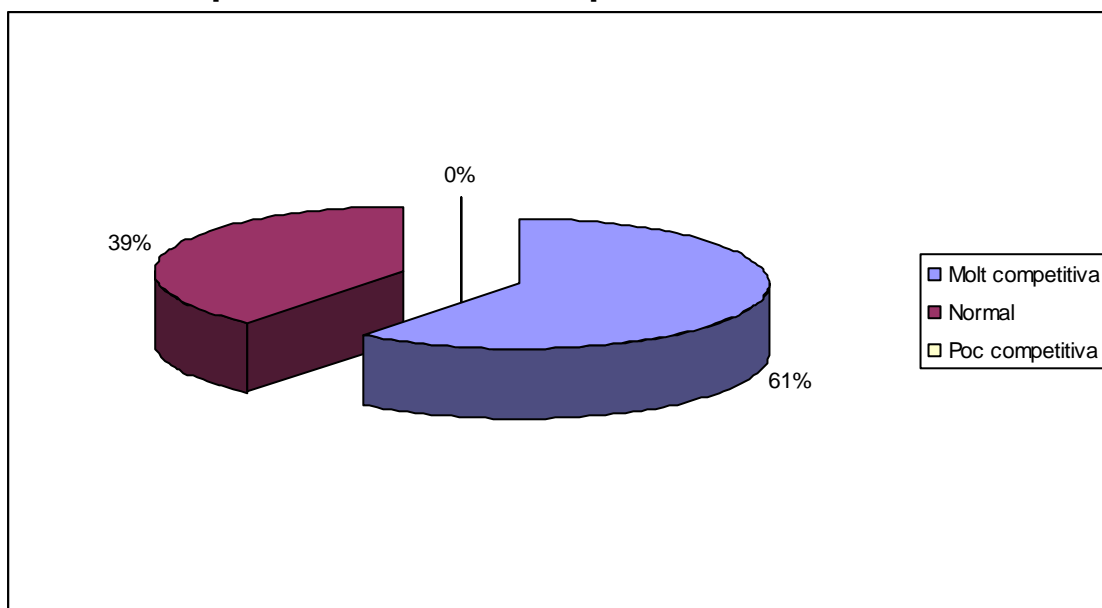
Pel que fa als aspectes administratius, el 20% dels nostres clients els han valorat amb un 10, el 28% els han valorat amb un 9; **el 29%, amb un 8** i la resta els han valorat amb un 7 (el 13%) o amb un 6 (el 10%). Per tant, el percentatge més alt és el que valora els aspectes administratius amb un 8.

## Grau de confiança en els nostres serveis



El grau de confiança en els nostres serveis del 25% dels nostres clients és d'un 10. El **40% dels clients el valora amb un 9**, el 29% el valora amb un 8 i un petit percentatge del 6% el valora amb un 7. Per tant, una clara majoria dels nostres **clients valora el seu grau de confiança en els nostres serveis amb un 9 sobre 10.**

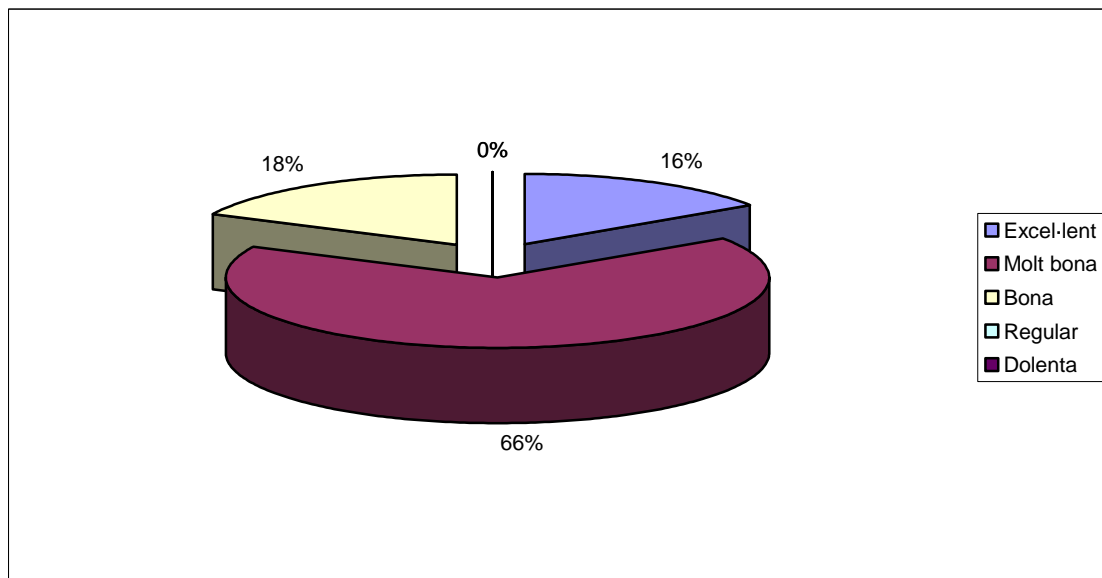
## Opinió sobre la nostra posició en el mercat



El **61% dels nostres clients** considera que la nostra **posició en el mercat dels serveis lingüístics és molt competitiva.** La resta, el 39%, considera que és normal. Cap client no ha considerat que fos poc competitiva.

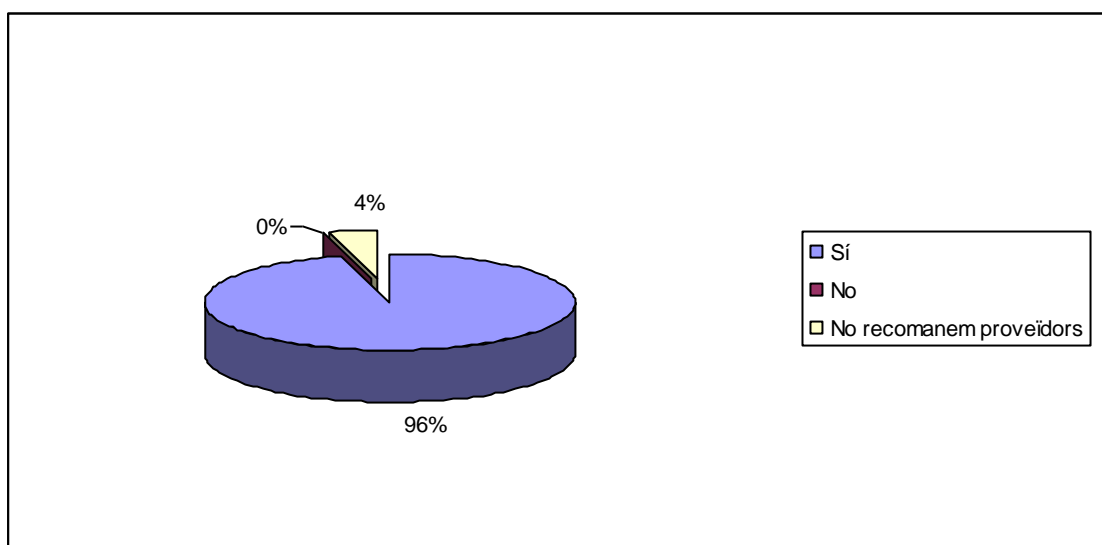


## Opinió general sobre INK Multilingual Solutions



El **16% dels nostres clients** té una opinió general **Excel·lent** de la nostra empresa. Un clar percentatge del **66% en té una opinió Molt bona** i el 18% té una Bona opinió general de la nostra empresa. Cap client no ha escollit l'opció Regular o Dolenta.

## Recomanaria els nostres serveis?



Un **contudent 96% dels nostres clients recomanaria els nostres serveis** a tercers. I un 4% ha indicat que normalment no recomanen proveïdors. Cap dels nostres clients no ha contestat negativament aquesta pregunta.