

SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE VISESA EN MODALIDAD DE VENTA, 2020



Ficha técnica



Entrevista telefónica C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview, sistema asistido por ordenador con plataforma Integra), a las personas que han comprado una vivienda en modalidad venta.



La muestra ha sido de 42 entrevistas sobre un universo total de 61 clientes, sobre datos globales el margen de error muestral es de $e = \pm 8,5\%$.

	Universo	Muestra	Error muestral*	Tasa de respuesta
B-045 Sestao	6	5	+/-19,6%	83,3%
B-070 Basauri	55	37	+/-9,3%	67,2%
Total	61	42	+/-8,5%	68,8%

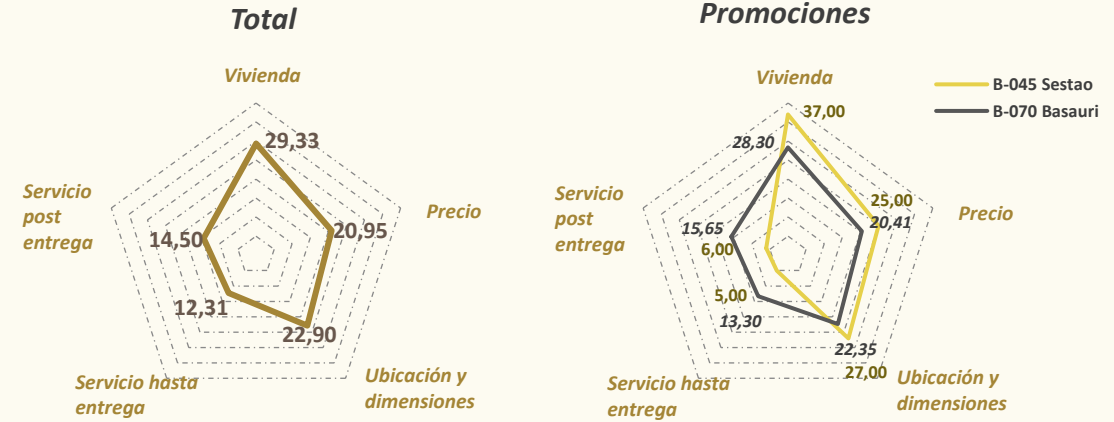
Error muestral para un nivel de confianza del 95,5%, 1,96 σ respecto de μ

Satisfacción con los ámbitos de servicio*

	Total (n = 42)	B-045 Sestao (n = 5)	B-070 Basauri (n = 37)
Vivienda (calidades)	57,58	36,82	60,38
Ubicación y dimensiones	74,17	72,50	74,39
Precio	67,26	60,00	68,24
Servicio hasta la entrega	58,21	38,00	60,95
Servicio post entrega	54,00	36,25	56,29



Prioridades de los clientes en relación a la vivienda



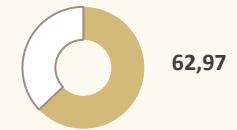
Índice de satisfacción espontánea*

ISG Visesa**

Total

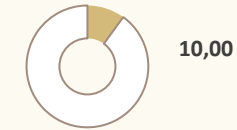


48,81



62,97

B-045 Sestao



10,00



52,27

B-070 Basauri



54,05



64,55

* Escala de satisfacción de mínimo 0 "nada satisfecho/a" a máximo 100 "muy satisfecho/a".

** I.S.G.: nivel de satisfacción según importancia concedida a las 5 áreas de servicio.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE VISESA EN MODALIDAD AROC LOCALES, 2020

Ficha técnica

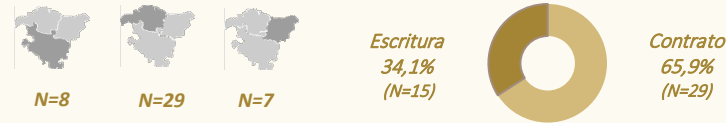


Entrevista telefónica C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview, sistema asistido por ordenador con plataforma Integra), a las personas que han adquirido un local comercial en la modalidad de AROC.



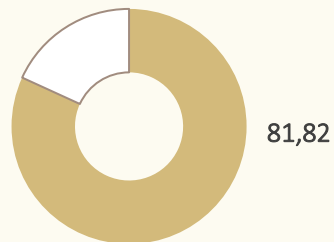
La muestra ha sido de 44 entrevistas sobre un universo total de 48 clientes, sobre datos globales el margen de error muestral es de $e=\pm 4,3\%$. La tasa de respuesta ha sido del 91,7%.

La muestra en número según los territorios y estado del contrato:

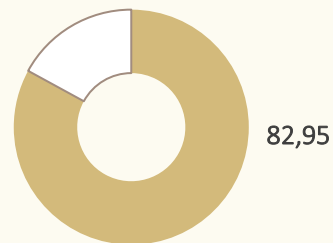


Error muestral para un nivel de confianza del 95,5%, $1,96 \sigma$ respecto de μ

Índice de satisfacción espontánea*



Ajuste a las necesidades del negocio*



Satisfacción con los ámbitos de servicio*

	Media*
Entrega de los locales en bruto sin acondicionar	75,57
El trato y amabilidad recibido por el servicio de las oficinas de Atención al Cliente	90,00
Los medios que se han dispuesto para contactar con la OAC (la Oficina de Atención al Cliente)	76,25
La eficacia en la resolución de la incidencia	71,25
La rapidez en la resolución de la incidencia	71,25
Carencia de 6 a 9 meses en el pago de la renta por obras de acondicionamiento del Local	85,23
Bonificación por creación de puesto de trabajo.	82,95
La flexibilidad para el pago de la renta con motivo del estado excepcional que vivimos derivado de la pandemia por la COVID-19	68,33
Imagen de la página web, estética	75,00
Información actualizada	72,92
Facilidad de navegación	72,06
Calidad y cantidad de información	68,75
Valoración general de la página web	75,00

* Escala de satisfacción de mínimo 0 "nada satisfecho/a" a máximo 100 "muy satisfecho/a".