

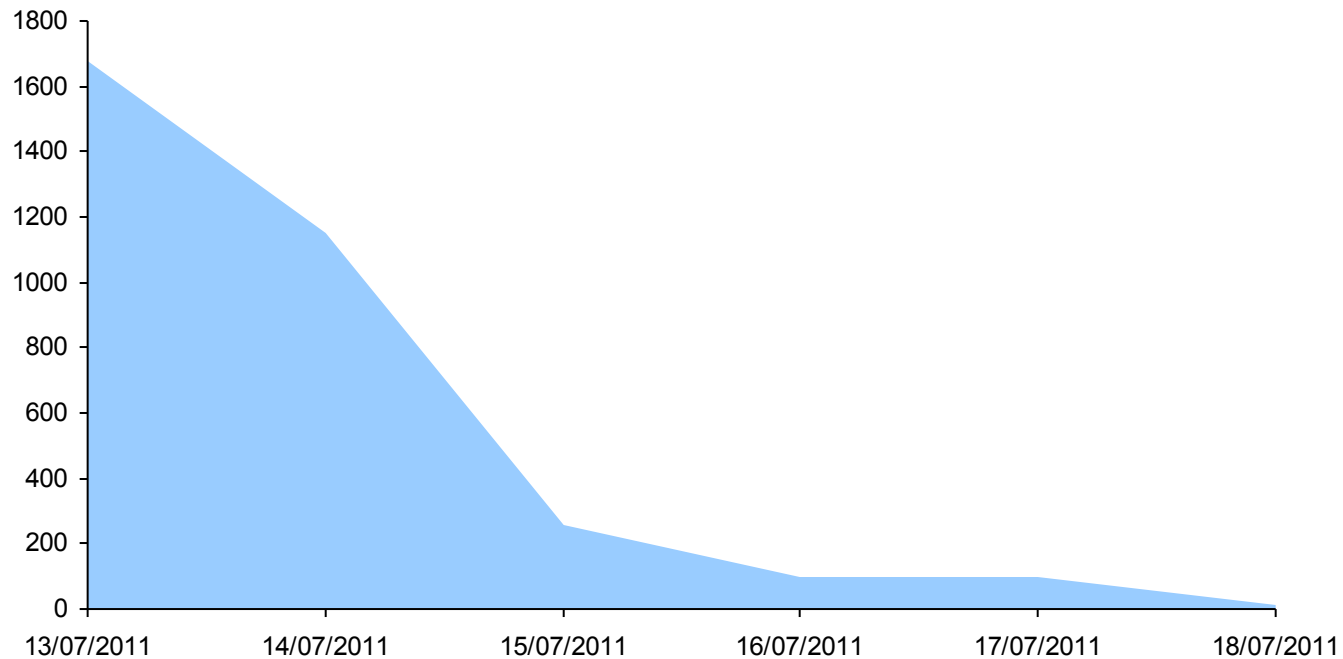
Encuesta a usuarios

MÁSMÓV!L

29 de julio de 2011

Recogida de datos:

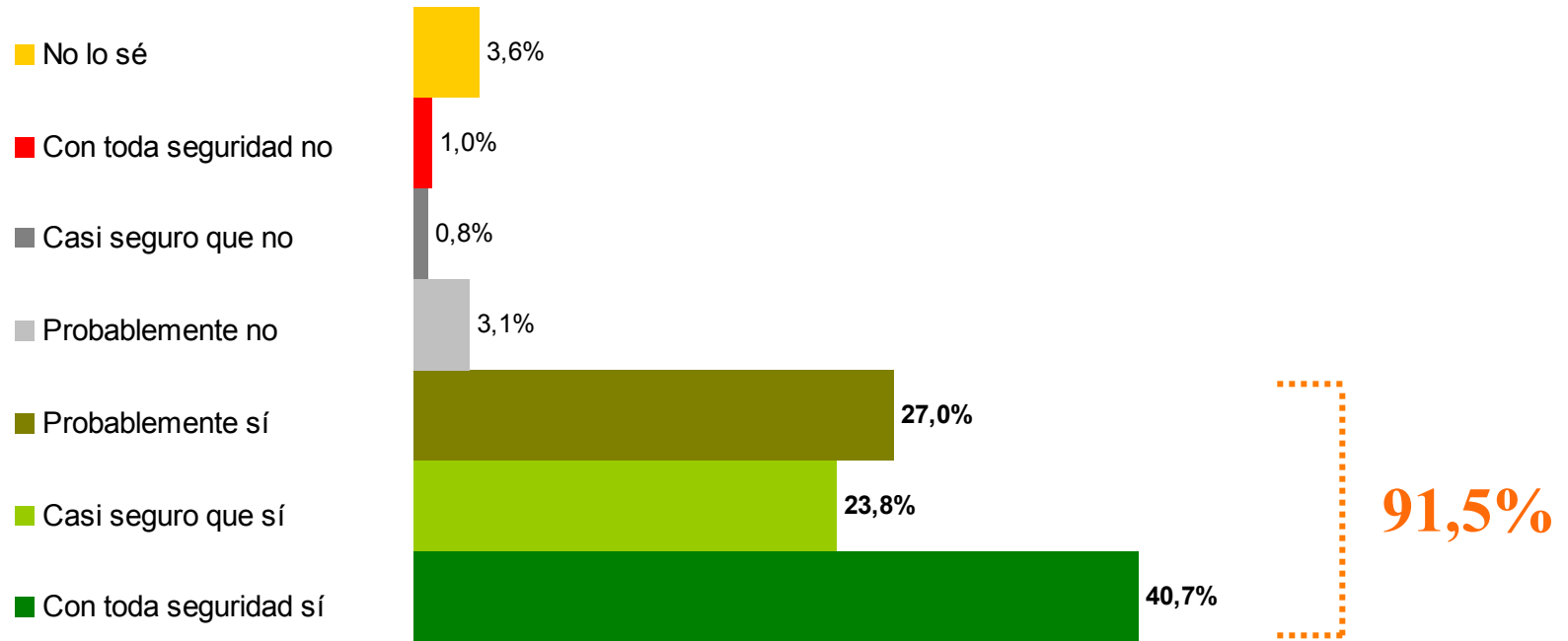
- La recogida de datos se realizó entre los días **13 al 18 de julio de 2011**
- Se recogieron un total de **3297 entrevistas** entre los usuarios de **MÁSMÓVIL.com**
- Los usuarios llegaron a la encuesta a través de una invitación por email



Curva de respuestas

- El cuestionario tuvo una duración media de 12 minutos y 18 segundos

¿Recomendarías MÁSMÓVIL a un familiar o amigo?



N=3297

- Un 91,5% de los encuestados recomendaría **MÁSMÓVIL** a familiares o amigos

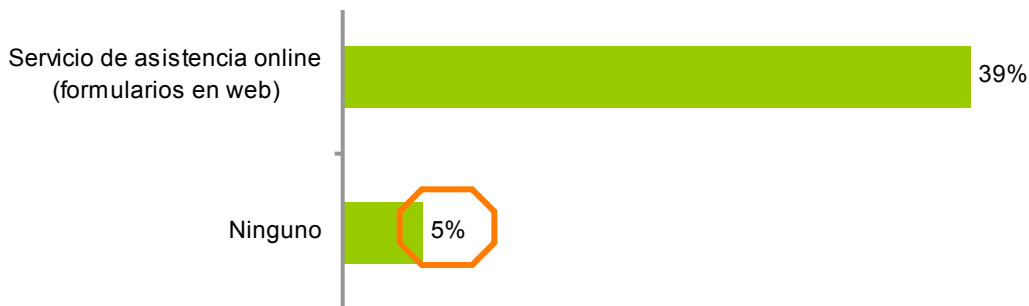
¿Cuáles de los siguientes servicios de atención al cliente has utilizado alguna vez?



Two much



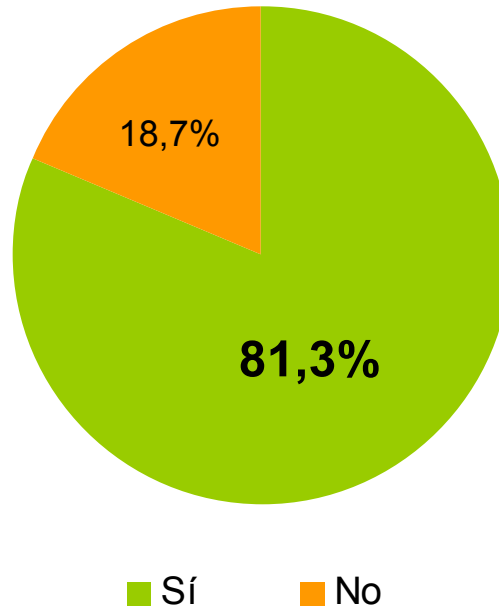
¿Cuáles de los siguientes servicios de atención al cliente conoces?



N=3068

- Prácticamente **2 de cada 3** encuestados ha hecho uso del **servicio de asistencia telefónica**
- En general todos los servicios han sido utilizados por un elevado porcentaje de usuarios. Tan sólo el **5%** no ha utilizado **ninguno**

¿Quedaste satisfecho con la atención recibida?



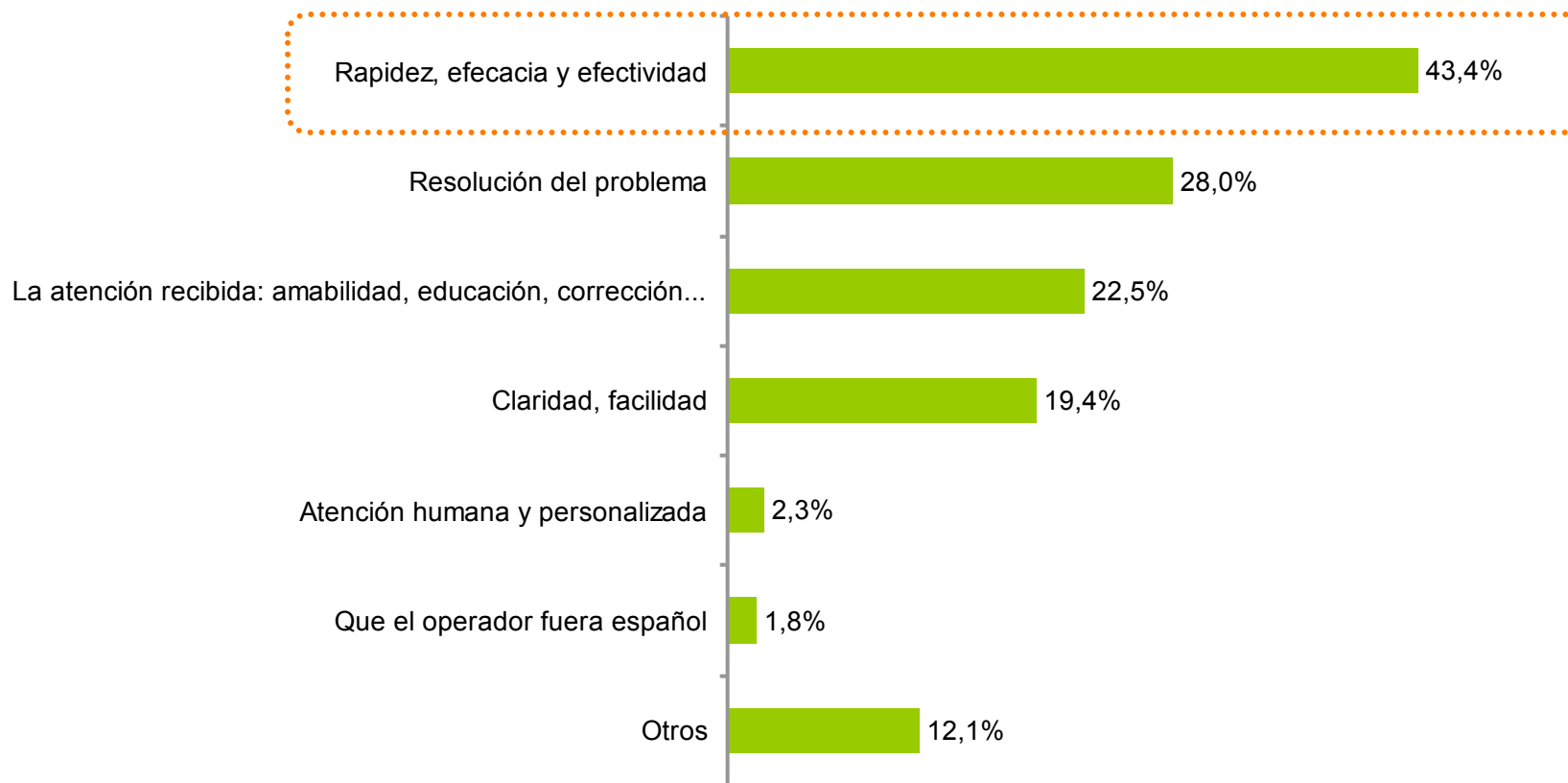
N=2914



- Un **81,3%** de los encuestados que han utilizado algún servicio de atención al cliente quedó satisfecho con la atención recibida

¿Qué fue lo que te satisfizo de la atención recibida?

Esta pregunta la han respondido **765 personas**. Para realizar la parametrización se ha tomado aleatoriamente una muestra de 400 encuestados:



- Los encuestados han destacado la **rapidez, eficacia y efectividad** del servicio como principales causas de su satisfacción con la atención recibida