

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE (CSI)

1: En relación con su última visita, ¿cuál es su grado de satisfacción con su experiencia global con el departamento de servicio?

2: ¿Qué probabilidad hay de que recomiende este departamento de servicio?

3: ¿Cuál es el grado de satisfacción con la facilidad para conseguir una cita en base a sus necesidades?

4: ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo necesario para inspeccionar su vehículo desde su llegada al servicio?

5: ¿Cuál es su grado de satisfacción con la disposición del Asesor de Servicio a comprender sus necesidades de servicio?

6: ¿Cuál es su grado de satisfacción con la explicación del Asesor de Servicio sobre el trabajo que se iba a realizar en su Maserati?

7: ¿Se le ofreció un transporte alternativo durante el trabajo realizado? (Por ejemplo, entrega y recogida, traslado, vehículo de sustitución, alquiler, taxi...)

8: ¿Qué solución de movilidad se proporcionó?

9: Pensando en la experiencia de servicio más reciente en [BUSINESS_NAME], ¿se completó correctamente todo el trabajo solicitado en esta visita?

10: ¿Cuál es su grado de satisfacción con el contacto de seguimiento personalizado realizado por el departamento de servicio después de su visita?

11: Por favor, comparta cualquier comentario o consejo adicional que pueda ayudar a este departamento de servicio a ofrecer una mejor experiencia en el futuro

12: Maserati compartirá sus respuestas en su nombre con su departamento de servicio