

INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (CSI)

Q1 : En repensant à cette visite, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre expérience globale avec le service après-vente ?

Q2 : Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce service après-vente ?

Q3 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant la facilité à obtenir un rendez-vous atelier à une heure qui correspondait à vos besoins ?

Q4 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le temps qu'il a fallu pour faire inspecter votre véhicule à l'arrivée ?

Q5 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant la volonté du conseiller de service de comprendre vos besoins en matière de service ?

Q6 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les explications de votre conseiller de service relatives aux réparations à réaliser sur votre Maserati ?

Q7 : Un transport alternatif vous a-t-il été proposé lors des travaux effectués ?
(Par exemple, prise en charge et dépose, collecte et livraison du véhicule, service de navette, voiture de prêt, voiture de location, taxi, etc.)

Q8 : Quelle solution d'assistance au transport vous a été proposée ?

Q9 : En repensant à l'expérience de service la plus récente chez [BUSINESS_NAME], toutes les réparations demandées ont-elles été effectuées correctement à l'occasion de cette visite ?

Q10 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le contact de suivi personnalisé que vous avez reçu de l'atelier à la suite de votre visite ?

Q11 : Veuillez partager tout retour ou conseil supplémentaire qui pourrait aider cet atelier à vous offrir une meilleure expérience à l'avenir.

Q12 : Maserati partagera vos réponses en votre nom avec votre atelier