



Risultati CS Post-Vendita: Luglio 2011

AUTOCENTER SUEDTIROL [073074] (Aggregato) - BRUNICO - BRUNECK(BZ)

FORMAZIONE TECNICA	
OBIETTIVO	11.5
ACTUAL	0.0
Al raggiungimento dell'obiettivo, + 1.00 sul Bonus CS Post-Vendita (solo se CSI>77)	

BONUS		
CS Post Vendita	Formazione tecnica	Totale
4.00	0.00	4.00

CSI Totale	
■	Il valore è Verde in caso di conseguimento pieno del bonus
■	Il valore è Giallo in caso di conseguimento parziale del bonus
■	Il valore è Rosso in caso di mancato conseguimento del bonus

	Target	Lug - Lug 2011			Gen - Giu 2011		Lug - Dic 2010
		Dealer	Media Italia	Migliore Italia	Diff.	Risultato	Risultato
Questionari		2	3834				
CSI POST VENDITA	77.00	86.08	81.79	100.00	-0.57	86.65	85.09
Trasparenza prezzi		78.33	80.84	100.00	-7.32	85.65	84.51
Spiegazioni preventivo di spesa		85.00	80.15	100.00	1.67	83.33	83.55
Spiegazioni fattura		75.00	80.74	100.00	-12.38	87.38	86.30
Corrispondenza tra fattura preventivo		75.00	81.63	100.00	-11.31	86.31	83.63
Customer Convenience		90.00	83.04	100.00	0.25	89.75	84.56
Giorni di attesa per l'appuntamento		85.00	82.16	100.00	-7.25	92.25	85.75
Orari di prenotazione		85.00	83.66	100.00	-6.28	91.28	85.89
Rispetto tempi esecuzione interventi		100.00	83.29	100.00	14.05	85.95	82.39
Contatto e Comunicazione		92.85	81.61	100.00	7.15	85.70	84.39
Tempo di attesa in officina		100.00	83.21	100.00	10.72	89.28	85.45
Capacità di ascolto		75.00	81.69	100.00	-12.80	87.80	86.81
Tempo di attesa ritiro veicolo		100.00	83.27	100.00	14.05	85.95	85.11
Informazioni successivi tagliandi		100.00	78.08	100.00	20.79	79.21	79.75
Competenza e Professionalità		80.00	81.68	100.00	-5.48	85.48	88.02
Competenza tecnica del personale		60.00	80.82	100.00	-24.39	84.39	87.33
Cortesia del personale		100.00	82.54	100.00	13.42	86.58	88.69
ALTRI INDICATORI CS POST-VENTITA (NO CS BONUS)							
Immagine e pulizia del Servizio Assistenza		85.00	83.84	100.00	3.00	82.00	86.00
Pulizia dell'auto alla riconsegna		50.00	78.87	100.00	-33.07	83.07	79.53
Soddisfazione Servizio vettura sostitutiva		n.d.	85.93	100.00	n.d.	86.11	83.07
Offerta vettura sostitutiva, sia pure a pagamento		n.d.	35.36	100.00	n.d.	80.76	54.28
Riparazione efficace		50.00	90.58	100.00	-46.96	96.96	91.11
Follow-up telefonico		100.00	36.88	100.00	57.90	42.10	27.90
INDICATORI DI FEDELTA'							
Soddisfazione concessionaria		50.00	51.03	100.00	-8.53	58.53	56.52
Raccomandazione servizio assistenza		50.00	66.39	100.00	-24.35	74.35	71.73
Raccomandazione Toyota		50.00	67.40	100.00	-36.66	86.66	n.d.
Fedeltà Toyota		50.00	30.75	100.00	-8.62	58.62	n.d.

Dettaglio risposte					
Compl. Sod.	Molto Sod.	Sodd.	Poco Sod.	Non Sod.	Risposte valide
16	3	3	1	0	23
3	1	2	0	0	6
1	1	0	0	0	2
1	0	1	0	0	2
4	2	0	0	0	6
1	1	0	0	0	2
1	1	0	0	0	2
2	0	0	0	0	2
6	0	1	0	0	7
2	0	0	0	0	2
1	0	1	0	0	2
2	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	1
3	0	0	1	0	4
1	0	0	1	0	2
2	0	0	0	0	2

1	1	0	0	0	2
1	0	0	0	1	2
0	0	0	0	0	0
	Si	0	No	0	0
	Si	1	No	1	2
	Si	2	No	0	2

1	0	0	1	0	2
1	0	1	0	0	2
1	0	1	0	0	2
1	0	1	0	0	2
Sicur. Si	Molto Prob. Si	Prob. Si	Prob. No	Sicur. No	Risposte Valide

Dettaglio Risposte

Risultati indice CSI POST VENDITA	
■	Il valore è Verde se è superiore al Target di almeno 0.5 punti percentuali
■	Il valore è Giallo se è superiore o inferiore al Target di meno di 0.5 punti percentuali
■	Il valore è Rosso se inferiore al Target di almeno di 0.5 punti percentuali

Risultati singole domande di tutti gli indici	
■	Il valore è Verde se è superiore alla media Italia di almeno 0.5 punti percentuali
■	Il valore è Giallo se è superiore o inferiore alla media Italia di meno di 0.5 punti percentuali
■	Il valore è Rosso se inferiore alla media Italia di almeno di 0.5 punti percentuali

Confronto risultati periodi precedenti	
■	Il valore è Verde se il risultato Dealer è superiore a quello del periodo precedente di almeno 0.5 punti percentuali
■	Il valore è Giallo se il risultato Dealer è superiore o inferiore a quello del periodo precedente di meno di 0.5 punti percentuali
■	Il valore è Rosso se il risultato Dealer è inferiore a quello del periodo precedente di almeno 0.5 punti percentuali