



## Risultati CS Post-Vendita: Maggio 2013

Autocenter Suedtirol [073074] (Aggregato) - Brunico - Bruneck(BZ).

### Concorre al CS & Service Concept Bonus

	Target	Gen - Mag 2013			Lug - Dic 2012		Gen - Giu 2012
		Dealer	Media Italia	Migliore Italia	Diff.	Risultato	Risultato
Questionari		34	17662				
<b>CSI POST VENDITA</b>	<b>77.00</b>	<b>85.12</b>	80.70	92.95	-4.41	89.53	84.24
Trasparenza prezzi		83.33	80.36	93.58	-4.89	88.22	83.30
Spiegazioni preventivo di spesa		83.75	79.65	93.71	-5.13	88.88	83.68
Spiegazioni fattura		84.70	80.15	94.48	-4.46	89.16	83.61
Corrispondenza tra fattura preventivo		81.51	81.30	93.64	-5.06	86.57	82.57
Customer Convenience		86.77	81.23	100.00	-4.83	91.60	86.19
Giorni di attesa per l'appuntamento		86.96	79.89	100.00	-7.10	94.06	87.05
Orari di prenotazione		86.66	81.97	100.00	-7.40	94.06	86.47
Rispetto tempi esecuzione interventi		86.66	81.83	95.26	-0.56	87.22	85.13
Contatto e Comunicazione		83.61	80.33	93.20	-4.77	88.38	82.39
Tempo di attesa in officina		85.58	81.39	96.58	-2.47	88.05	83.15
Capacità di ascolto		85.58	80.50	94.87	-3.56	89.14	85.52
Tempo di attesa ritiro veicolo		87.94	81.71	95.26	1.66	86.28	87.02
Informazioni successivi tagliandi		73.57	77.57	93.44	-16.76	90.33	72.72
Competenza e Professionalità		88.35	81.14	94.48	-2.50	90.85	86.57
Competenza tecnica del personale		88.23	80.20	93.44	-0.34	88.57	85.94
Cortesia del personale		88.48	82.08	95.51	-4.66	93.14	87.22
<b>ALTRI INDICATORI CS POST-VENDITA (NO CS BONUS)</b>							
Immagine e pulizia del Servizio Assistenza		86.36	82.73	100.00	-4.19	90.55	87.02
Pulizia dell'auto alla riconsegna		77.18	78.47	92.67	-8.11	85.29	88.48
Soddisfazione Servizio vettura sostitutiva		84.70	82.74	100.00	-9.14	93.84	87.33
Offerta vettura sostitutiva, sia pure a pagamento		77.27	34.53	100.00	12.27	65.00	72.72
Riparazione efficace		90.00	91.37	100.00	6.13	83.87	93.75
Follow-up telefonico		37.93	34.89	100.00	-4.49	42.42	45.16
<b>INDICATORI DI FEDELTA'</b>							
Soddisfazione concessionaria		63.63	49.06	82.75	-4.94	68.57	61.76
Raccomandazione servizio assistenza		79.41	65.14	100.00	2.27	77.14	81.08
Raccomandazione Toyota		67.64	66.46	100.00	-3.78	71.42	60.60
Fedeltà Toyota		33.33	31.26	100.00	-13.72	47.05	28.12

Dettaglio risposte					
Compl. Sodd.	Molto Sodd.	Sodd.	Poco Sodd.	Non Sodd.	Risposte valide
248	87	46	9	2	392
59	23	14	2	1	99
19	9	3	0	1	32
21	8	4	1	0	34
19	6	7	1	0	33
64	18	13	1	0	96
22	6	5	0	0	33
20	5	5	0	0	30
22	7	3	1	0	33
78	32	15	4	1	130
20	12	1	1	0	34
22	8	3	0	1	34
24	6	3	1	0	34
12	6	8	2	0	28
47	14	4	2	0	67
23	9	1	1	0	34
24	5	3	1	0	33
21	9	2	1	0	33
16	8	5	3	0	32
12	2	2	0	1	17
	Si	17	No	5	22
	Si	27	No	3	30
	Si	11	No	18	29
21	7	4	1	0	33
27	2	4	1	0	34
23	7	3	1	0	34
10	7	12	1	0	30
Sicur. Si	Molto Prob. Si	Prob. Si	Prob. No	Sicur. No	Risposte Valide
Dettaglio Risposte					

#### 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 è 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