

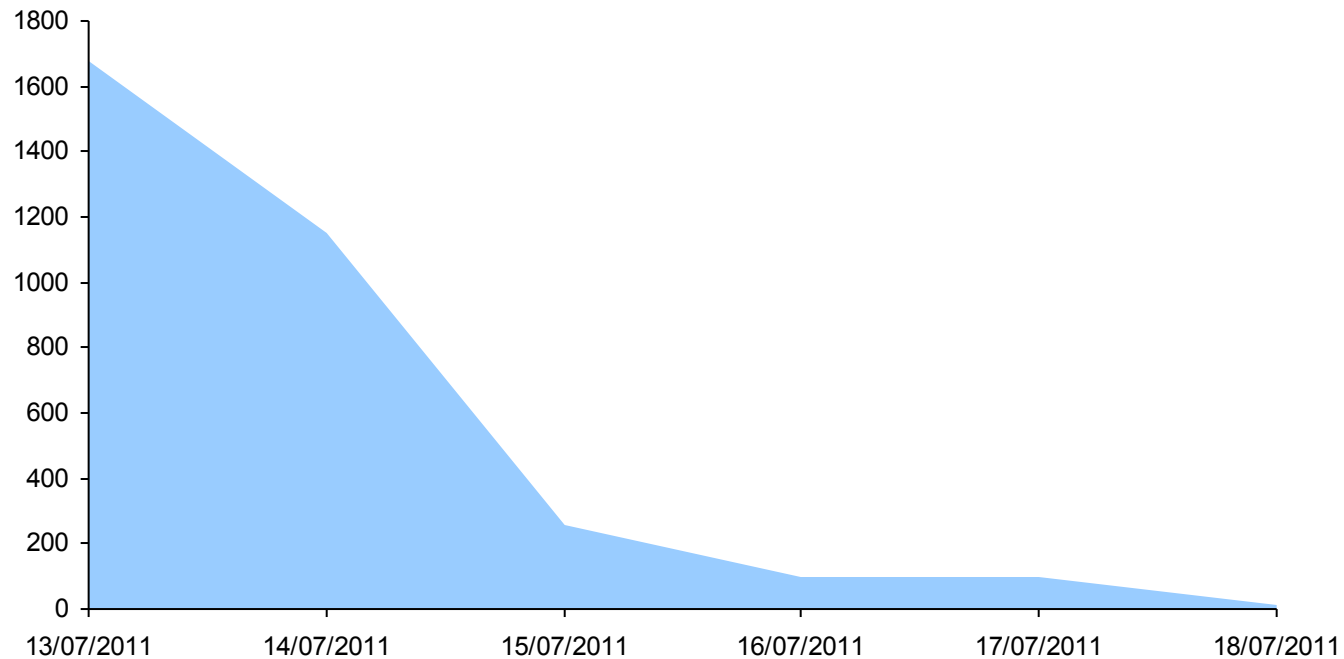
Encuesta a usuarios

# MÁSMÓV!L

29 de julio de 2011

## Recogida de datos:

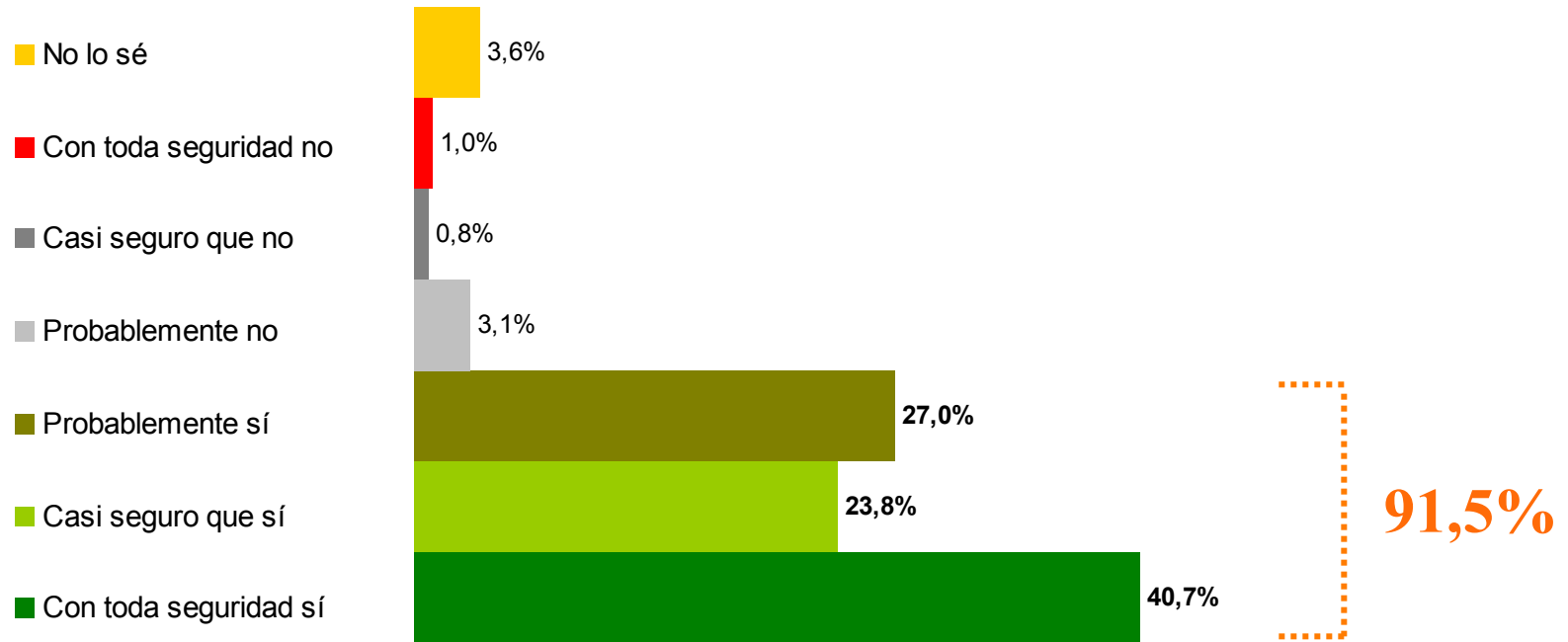
- La recogida de datos se realizó entre los días **13 al 18 de julio de 2011**
- Se recogieron un total de **3297 entrevistas** entre los usuarios de **MÁSMÓVIL.com**
- Los usuarios llegaron a la encuesta a través de una invitación por email



Curva de respuestas

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

## ¿Recomendarías MÁSMÓVIL a un familiar o amigo?



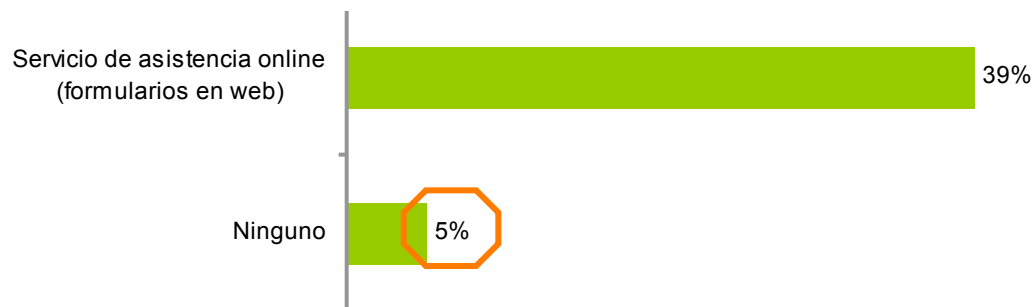
N=3297

- 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?



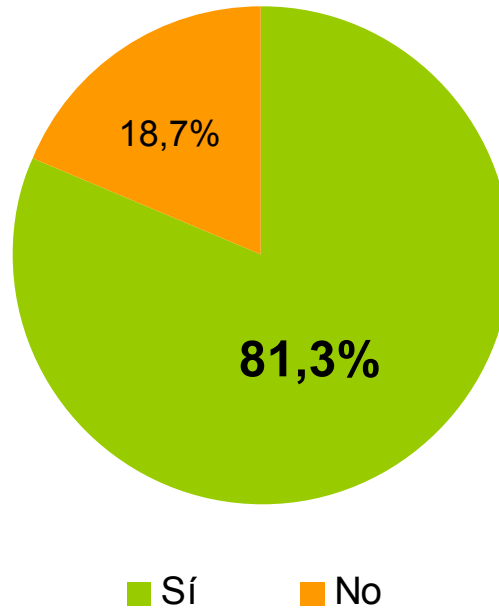
¿Cuáles de los siguientes servicios de atención al cliente conoces?



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?



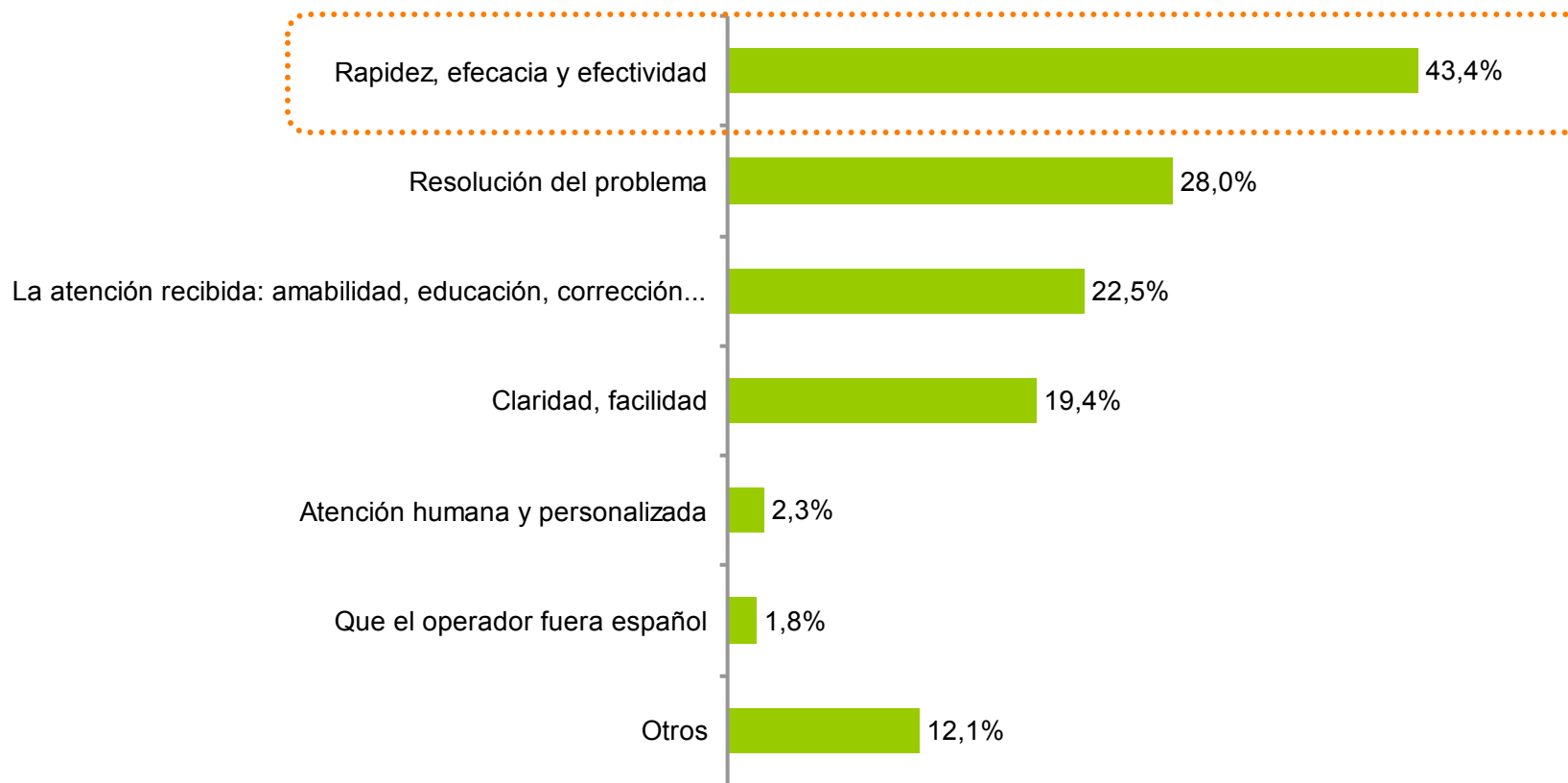
N=2914



- 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