



ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE CLIMASTAR



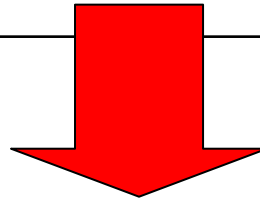
SECA

Seminario de Estudios de Comercio de Asturias



SECA

Seminario de Estudios de Comercio de Asturias



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA
Y EMPLEO



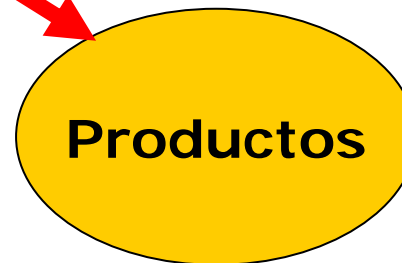
Universidad
de Oviedo



1. Objetivo del estudio



Conocer el **grado de satisfacción** de los clientes de la empresa CLIMASTAR





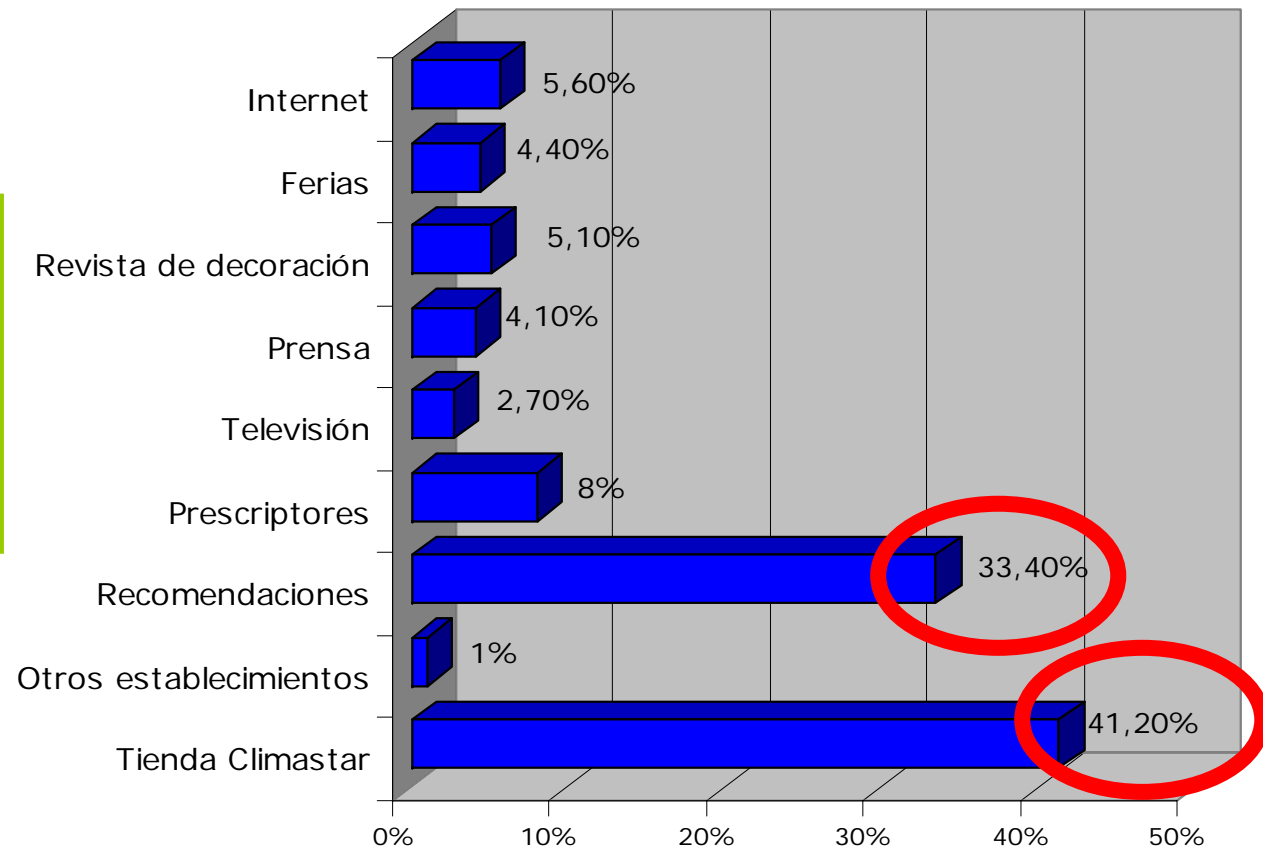
2. Metodología del estudio

Tamaño de la población	6.000 clientes, más de 22.000 productos
Recogida de la información	Encuesta telefónica
Error muestral	(+, -) 4,66%
Nivel de confianza	95% $Z=1,96$ $p=q=0,5$
Procedimiento de muestreo	Proporcional a las ventas efectuadas por Comunidad Autónoma y a los registros de cada franquicia por Comunidad Autónoma



3. Principales Resultados

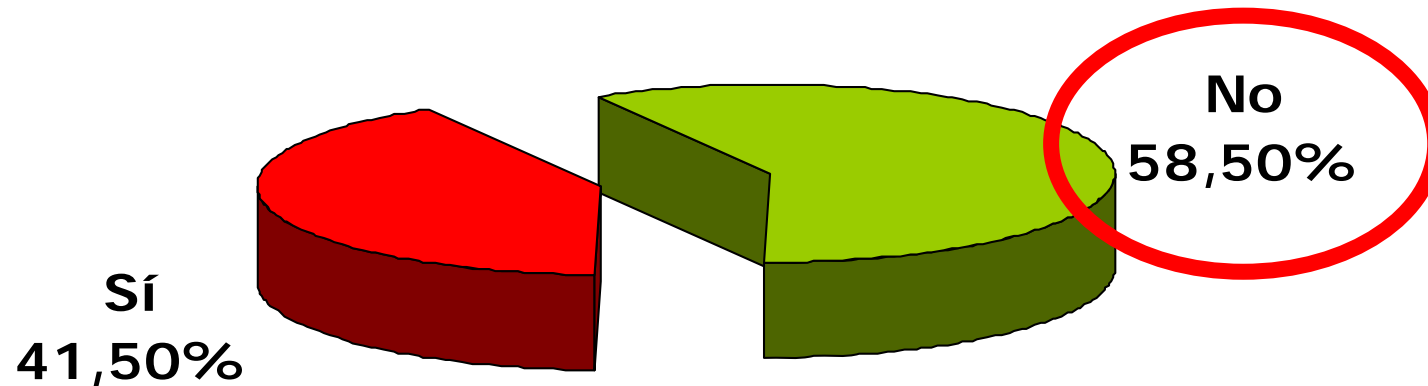
¿Cómo conoció?





3. Principales Resultados

¿Consideró otras marcas en el proceso de compra?





3. Principales Resultados



¿Por qué ha seleccionado?



Catálogo	0,7%
El producto (diseño, calidad, innovación...)	68,0%
Variedad de gamas	1,2%
Bajo consumo	2,7%
Precio	13,9%
Promociones	0,5%
Servicio de atención y asesoramiento	12,4%
Instalación sin obras	8,3%
Plazo de entrega	0,0%
Servicio postventa	0,0%
Foros de Internet	0,2%
Recomendaciones de amigos o familiares	22,0%
Prescriptores (instaladores, diseñadores,...)	4,9%
Otros	9,0%



3. Principales Resultados

Valoración de la GAMA DE PRODUCTOS

	PUNTUACIÓN MEDIA
Diseño	8,59
Calidad	8,10
Innovación tecnológica	8,08
Gama de acabados	8,23
Gama de potencias	8,02
Disponibilidad	8,33
Tiempo de entrega	8,72

> 8



3. Principales Resultados

Valoración del CATÁLOGO

	PUNTUACIÓN MEDIA
Presentación	8,36
Calidad	8,34
Utilidad	8,30
Comprensión	8,34
Facilidad de uso	8,36
Información facilitada	8,28

> 8,20



3. Principales Resultados

El 74,9% se considera cliente potencial de CLIMASTAR

¿Ya ha recomendado CLIMASTAR?

