

Estudio de Satisfacción de Clientes

Ficha Técnica

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los clientes de HUNE

Diseño: HUNE y STIGA

Trabajo de Campo y Análisis: STIGA

Metodología: Encuesta online (con refuerzo telefónico en España)

Escala de valoración: Numérica larga (0 – 10)

Diseño de la Muestra: Muestreo aleatorio simple

Universo: clientes activos de HUNE

Muestra: En España 1233 entrevistas y 34 entrevistas en Portugal

Ponderación: Resultados ponderados según facturación del año 2016

Realización del trabajo de campo: Abril-Mayo 2017 (19/04/17 al 29/05/17)

Tasa de Respuesta: 7.8% en España y 4.3% en Portugal

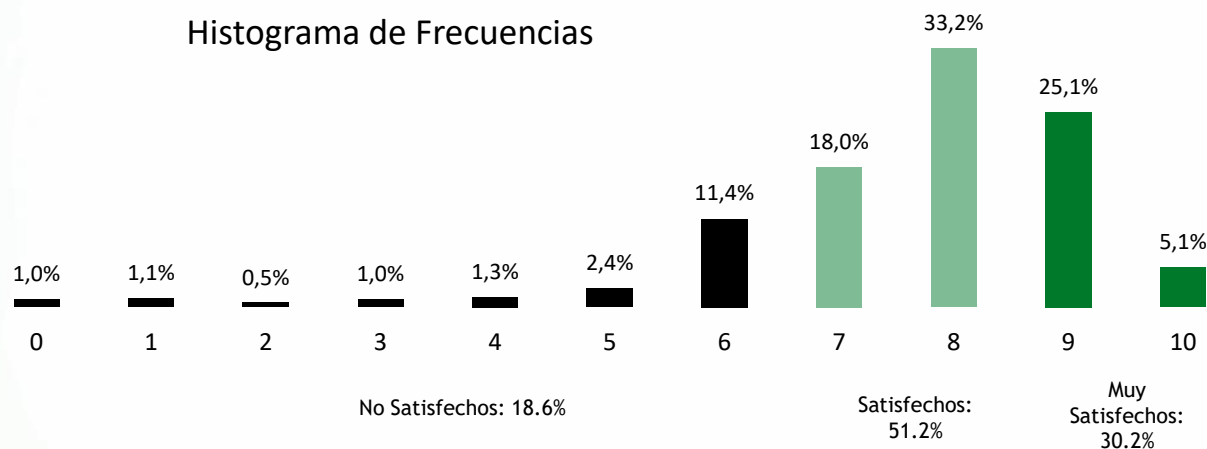
Error: $\pm 2.6\%$ en España y $\pm 16.4\%$ en Portugal (fiabilidad al 95%, normalidad y máxima indeterminación).

Resultados Globales : Satisfacción Global con HUNE

P09SG. Después de haber cubierto un gran número de aspectos, valore su satisfacción global con HUNE



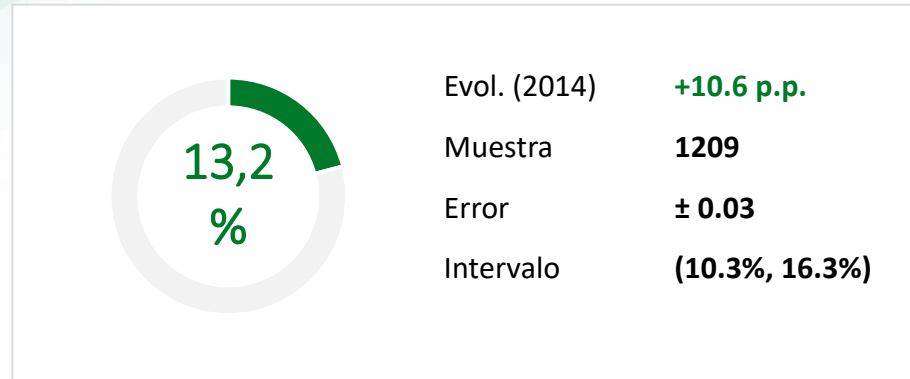
Histograma de Frecuencias



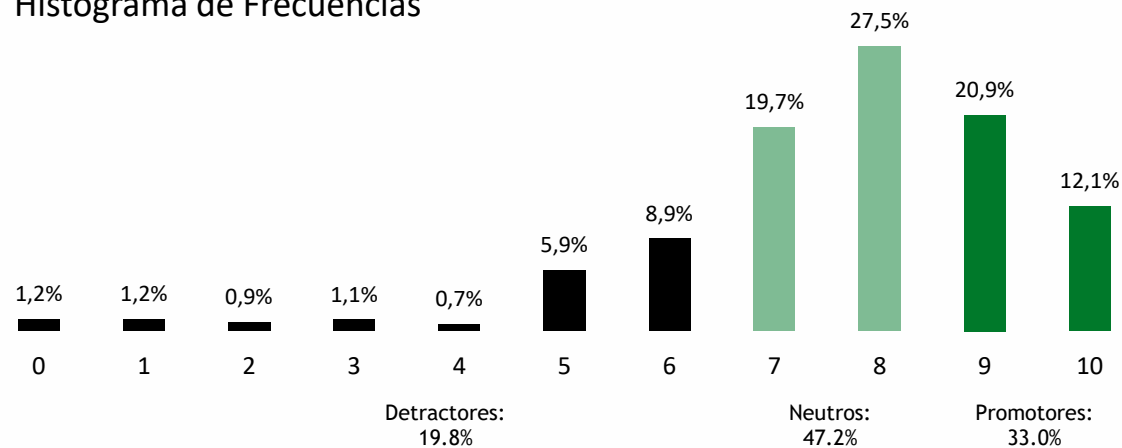
81,4%
de nuestros
clientes nos
puntúan por
encima de 7.

NPS

PO9RE. ¿En qué medida nos recomendaría?



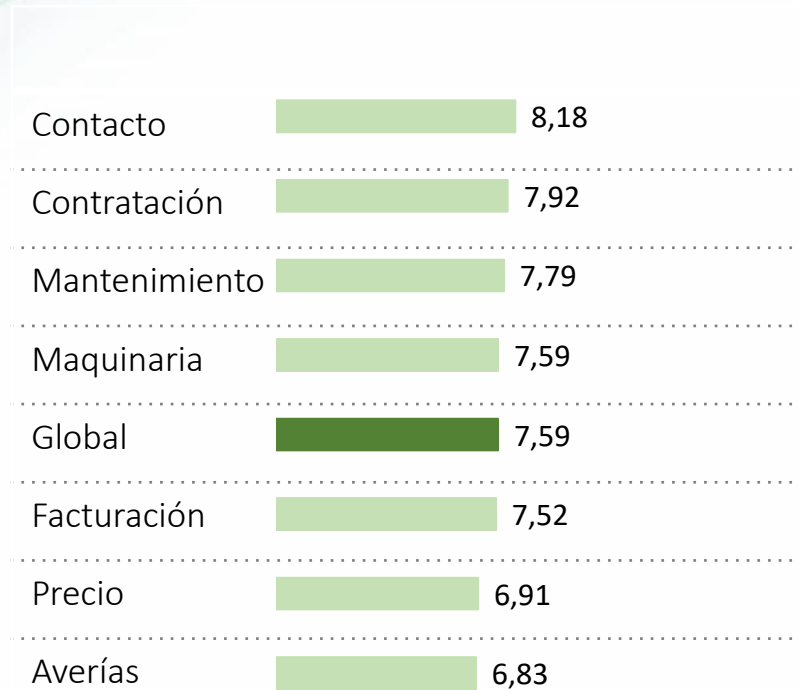
Histograma de Frecuencias



33%
de nuestros
clientes nos
recomendarían con
un **valor de 9 o 10.**

NPS = % Promotores - % Detractores

Ranking de dimensiones



Los aspectos mejor valorados son los referentes al **Contacto**, a la **Contratación** y al **Mantenimiento**.

Análisis de importancia

Importancia de las dimensiones



Ajuste del modelo: $R^2=84\%$

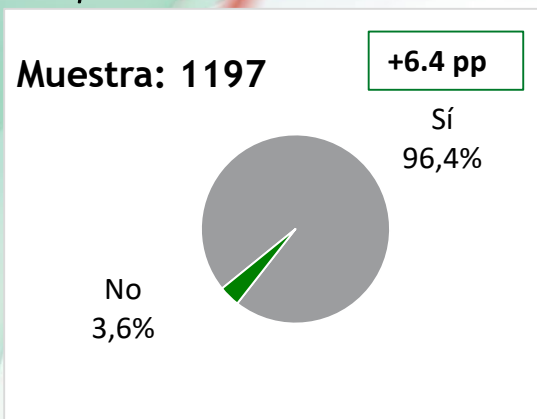
Los encuestados darán una puntuación a la Satisfacción Global con HUNE que debe estar más relacionada con aquellos atributos que para ellos son más importantes.

El **Contacto** y la **Maquinaria**, los aspectos más valorados.

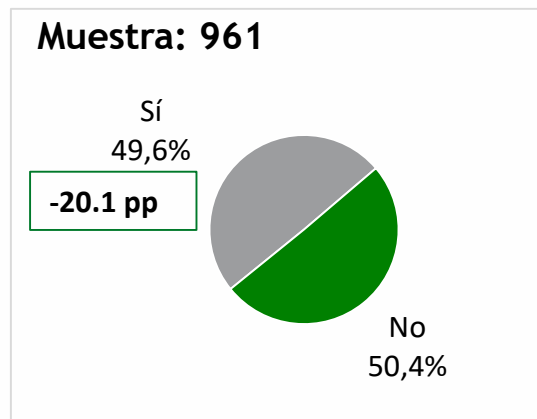
En ambos casos nuestra puntuación es alta (8,18 y 7,59)

Perfil de los clientes

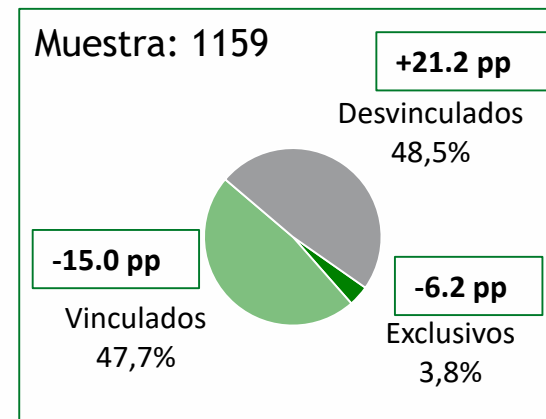
¿Ha contratado alguna vez servicios similares con otras compañías?



¿Es HUNE su principal proveedor de alquiler de maquinaria?

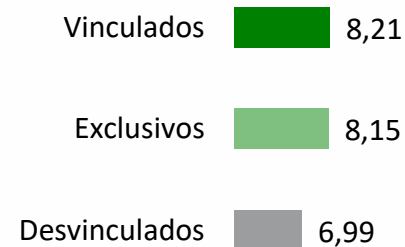


PERFIL DE LOS CLIENTES



+0.00 Variación respecto a 2014

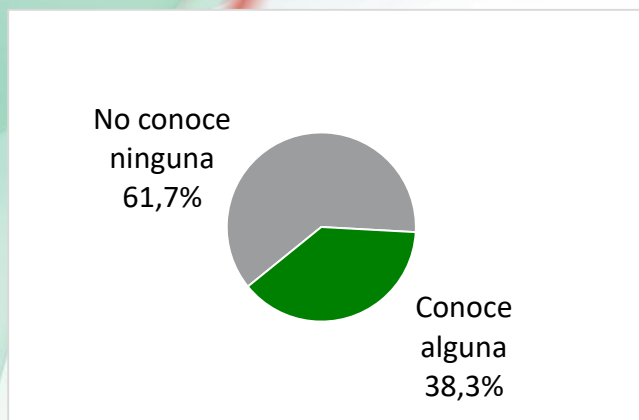
Nivel de Satisfacción



Líneas de Negocio



Conocimiento de las líneas de negocio de HUNE



	% Conoce	% No conoce	Valoración servicio
PSC	14.5%	85.5%	8.37
Energy	6.3%	93.7%	8.36
Formación	31.4%	68.6%	8.03
Service	6.5%	93.5%	7.90

Un alto porcentaje de clientes no conoce las líneas de negocio de HUNE, pero sin embargo, los clientes que sí lo conocen tienen una

valoración muy alta de los servicios ofrecidos, en todos los casos por encima de la nota media global.

■ Conoce ■ No conoce



Imagen de HUNE

Valore las siguientes afirmaciones sobre la imagen de HUNE

Es una empresa con **experiencia**  8,18

Es una empresa **líder** en su sector  7,90

Es una empresa **segura**  7,89

Es una empresa **innovadora**  7,25

La imagen más valorada de HUNE es por su **experiencia**, seguida de su **liderazgo**, **apuesta por la seguridad e innovación**.



Gracias a todos por su colaboración



Servicio Atención al Cliente 902 10 86 86 - hune.com

