

INFORME DEL CLIENT INVISIBLE ALS APARCAMENTS MUNICIPALS DE REGESA

ÍNDEX

1.- Introducció	3
2.- Metodologia	4
3.- Resultats	12
Annex 1: Fitxes dels aparcaments	17

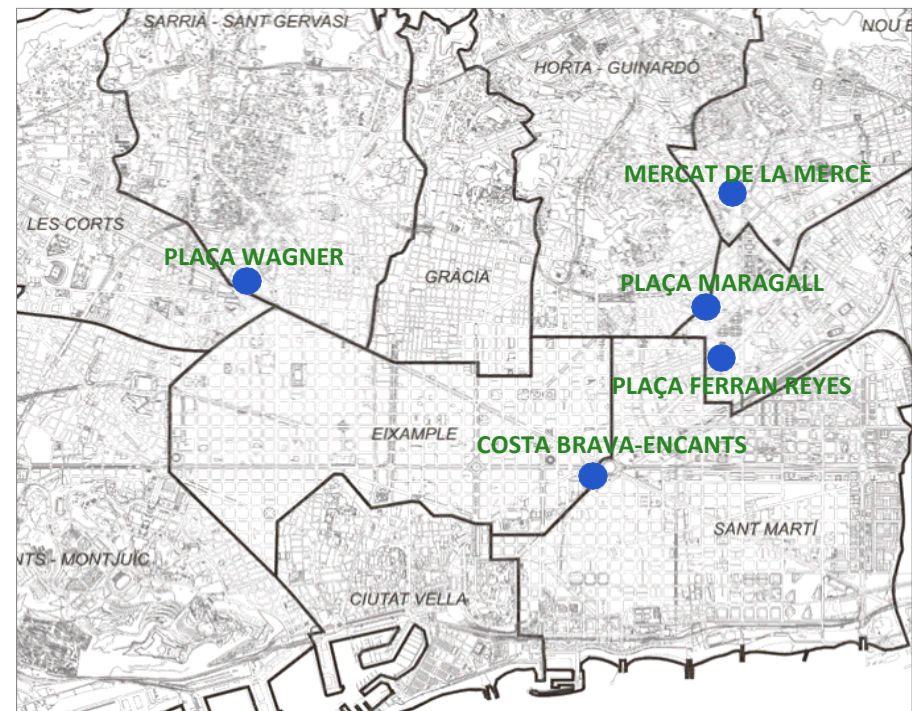
1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe recull els resultats obtinguts de les visites del client misteriós a 5 aparcaments públics de concessió municipal gestionats actualment per REGESA.

Per a realitzar aquest informe s'ha utilitzat la tècnica del **Client Misteriós** (Mystery Shopping), la qual consisteix en fer-se passar per client, per tal d'avaluar la qualitat del servei que dona el personal i les pròpies instal·lacions dels aparcaments.

Les visites han estat realitzades durant diferents dies laborables de la tercera setmana del mes d'abril, en períodes de matí i de tarda.

Dels 5 aparcaments, només en el cas de Plaça Wagner el personal ha estat valorat en remot (per telèfon), de forma que els ítems lligats a l'activitat del personal (bloc 2), postura corporal (bloc 3.2) i l'imatge del personal (bloc 3.3) no hauran estat valorats en aquest aparcament.



APARCAMENTS VISITATS

2. METODOLOGIA

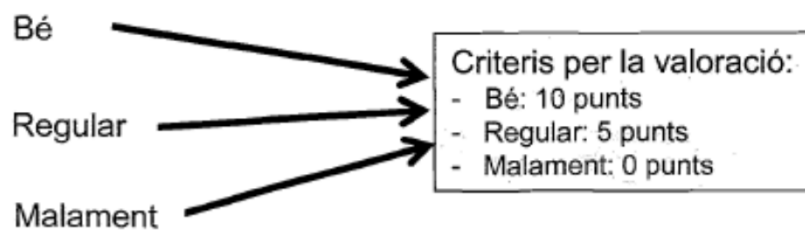
Per tal d'avaluar la qualitat dels aparcaments s'ha establert **4 blocs temàtics**, que a l'hora es subdivideixen en una sèrie d'indicadors concrets. No tots els blocs tenen el mateix pes en la valoració dels aparcaments, els quals es mostren a continuació:

Pes per bloc	BLOCS
10%	Bloc 1: Instal·lacions
20%	Bloc 2: Seguretat
30%	Bloc 3: Actitud Personal Bloc 3.1: Presentació i comiat Bloc 3.2: Tracte amb el client Bloc 3.3: Imatge personal (no valorable en remot)
40%	Bloc 4: Coneixement del Servei

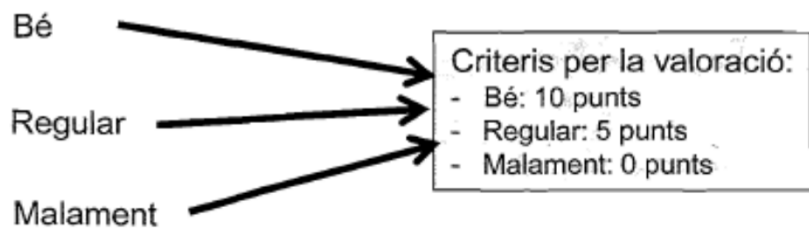
2. METODOLOGIA

BLOC 1: INSTAL·LACIONS

1. Manteniment Instal·lacions



2. Neteja Instal·lacions



2. METODOLOGIA

BLOC 2: SEGURETAT

1. Hi ha personal?

>1

=1

<1

Criteris per la valoració:

- >1= 10 punts
- =1= 5 punts
- <1= 0 punts

2. Què estan fent?

Criteris per la valoració:

- Si hi ha 1 o més persones a la cabina o fora i estan ociosos: 0 punts
- Si hi ha 1 o més persones a la cabina o fora i estan treballant: 10 punts

3. Il·luminació

Bé

Regular

Malament

Criteris per la valoració:

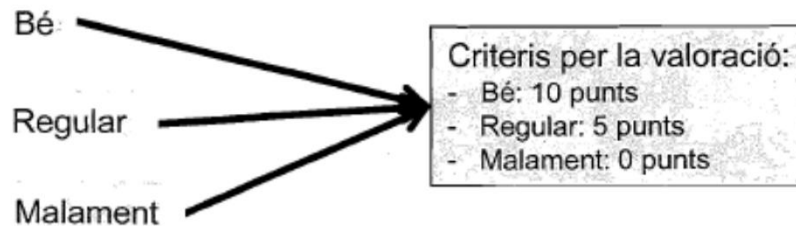
- Bé: 10 punts
- Regular: 5 punts
- Malament: 0 punts

2. METODOLOGIA

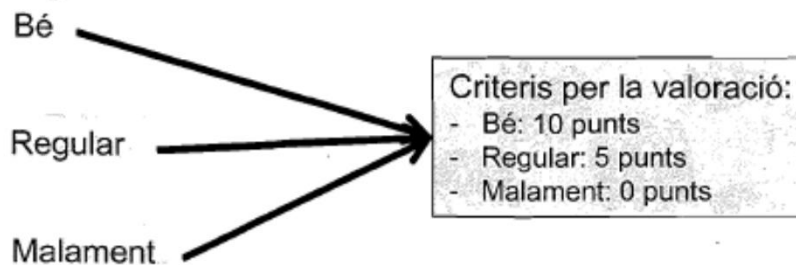
BLOC 3: IMATGE PERSONAL

BLOC 3.1: PROTOCOL DE PRESENTACIÓ I COMIAT

1. Segueix el protocol de presentació? (Qualsevol fórmula educada, mínim: "Bon dia/tarda/nit, en què el puc ajudar?").



2. Segueix el protocol de comiat? (Qualsevol fórmula educada, mínim: "Adéu-siau, bon dia/tarda/nit").



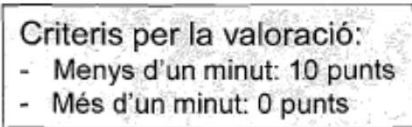
2. METODOLOGIA

BLOC 3.2: TRACTE AMB EL CLIENT

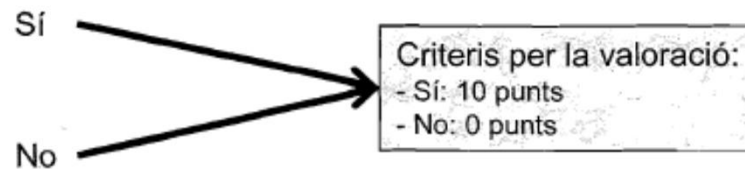
3. Es dirigeix al client amb respecte i educació?



4. Temps en que ha trigat en ser atès des que l'empleat l'ha vist:



5. L'empleat té una postura corporal que transmet disponibilitat d'atenció?

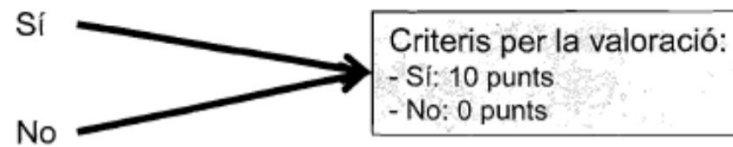


2. METODOLOGIA

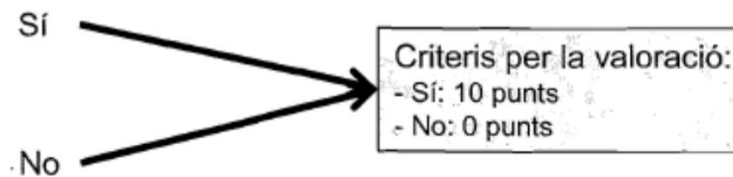
6. L'empleat manté el contacte visual amb el client quan li parla?



7. L'empleat empra un to de veu correcte i amable?



8. L'empleat entén el català?



2. METODOLOGIA

9. L'empleat parla el català?



BLOC 3.3: IMATGE PERSONAL

10. La imatge personal de l'empleat és correcta?

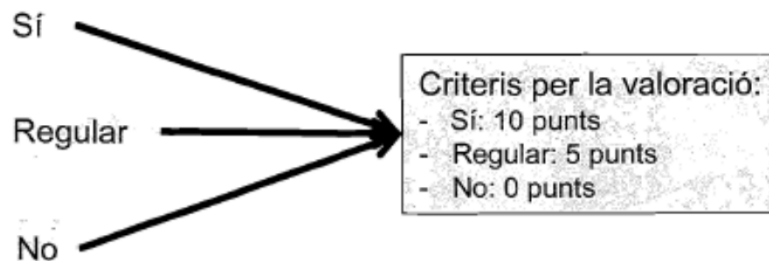


11. Du la identificació posada?

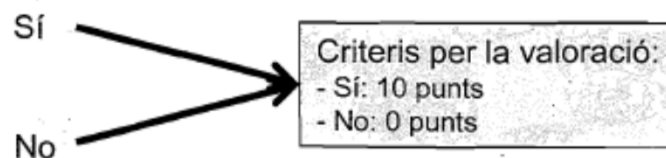


2. METODOLOGIA

12. Du l'uniforme correctament? (Camisa per dintre dels pantalons, amb un botó màxim descordat, arremangat com a màxim fins al colze, no bambes,...).

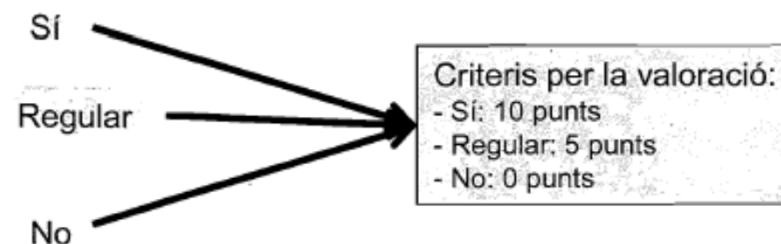


13. Du l'armilla reflectant al sortir de la cabina?



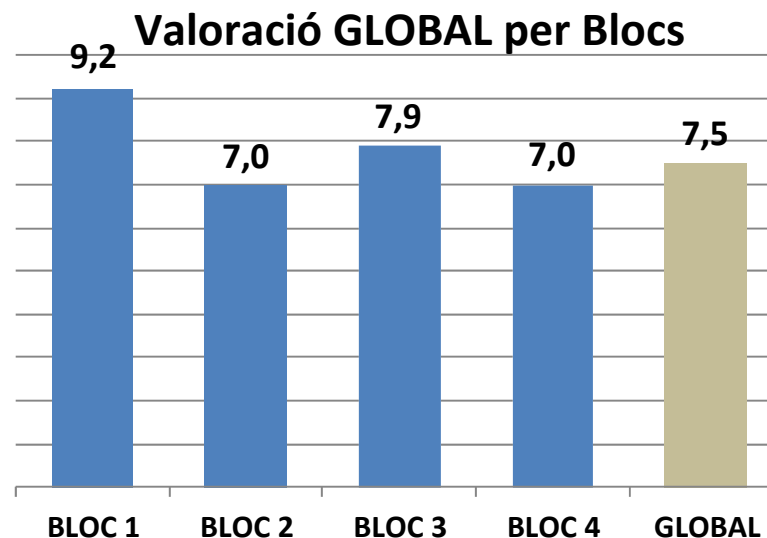
BLOC 4: CONEIXEMENT DEL SERVEI-DOMINI DE LA MATÈRIA

1. L'empleat fa les preguntes adequades per saber quin producte s'ajusta més a les necessitats del client?

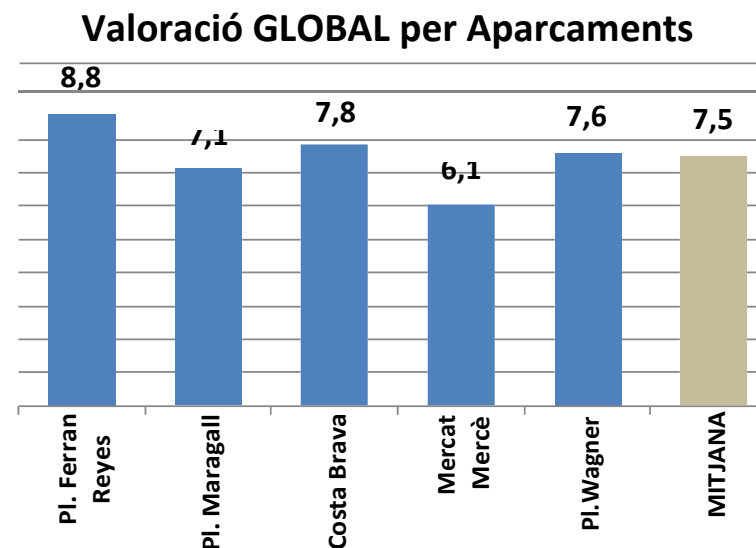


3. RESULTATS

La **VALORACIÓ GLOBAL** dels pàrkings és de **7,5 punts**. Per blocs, és el de instal·lacions (bloc 1) el més valorat, amb 9,2 punts de mitjana, mentre que els blocs 2 (seguretat) i 4 (coneixements del servei), són els menys valorats, amb 7,0 punts.



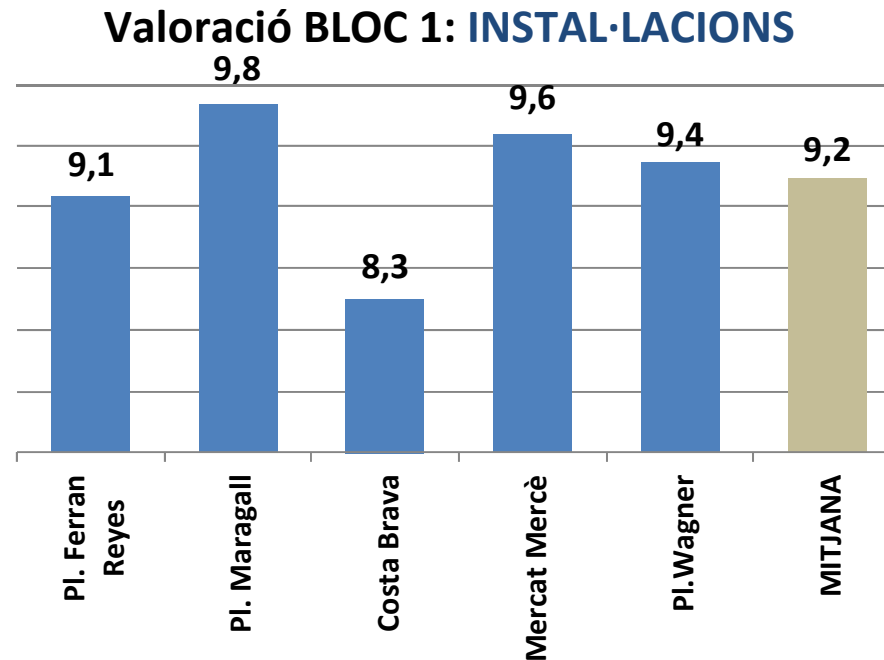
Els aparcaments pitjor valorats són els de Pl. Maragall i Mercat de la Mercè, situats **per sota de la mitjana**. En el cas de Plaça Maragall, són els blocs 2 i 4 els causants de la baixa puntuació: actitud ociosa del personal (bloc 2) i manca de coneixement del productes i d'interès comercial (bloc 4). En el cas del Mercat de la Mercè, són els blocs 3 (imatge personal) i 4 (coneixement del servei) els causants de la baixa puntuació.



3. RESULTATS

BLOC 1: Les instal·lacions és el bloc més ben valorat a tots els aparcaments, amb 9,2 punts de mitjana. Els dos aparcaments per sota de la mitjana són:

- **Ferran Reyes (9,1)**, per la lentitud d'obtenció del tiquet a l'entrada, per la pintura blava del terra força gastada en relació als altres aparcaments i per la mala olor dels lavabos tot i estar nets aparentment
- **Costa Brava (8,3)**, per que el caixer no dona rebut, per falta de sabó i d'algun tipus d'accessori per assecar les mans i per una mica de brutícia a l'ascensor

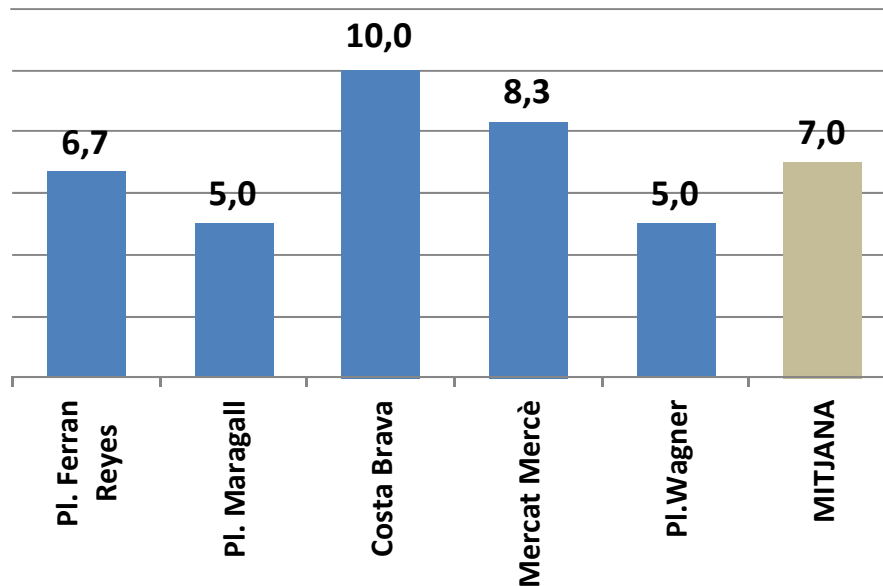


3. RESULTATS

BLOC 2: La **Seguretat** dels pàrquings, és un dels 2 blocs pitjor valorats, amb 7,0 punts de mitjana. Són tres els aparcaments que es situen per sota de la mitjana:

- **Ferran Reyes (6,7)**, per haver només una persona i la planta una mica fosca
- **Plaça Maragall (5,0)**, per haver només una persona i estar ociosa
- **Plaça Wagner (5,0)**, per no haver personal a l'aparcament

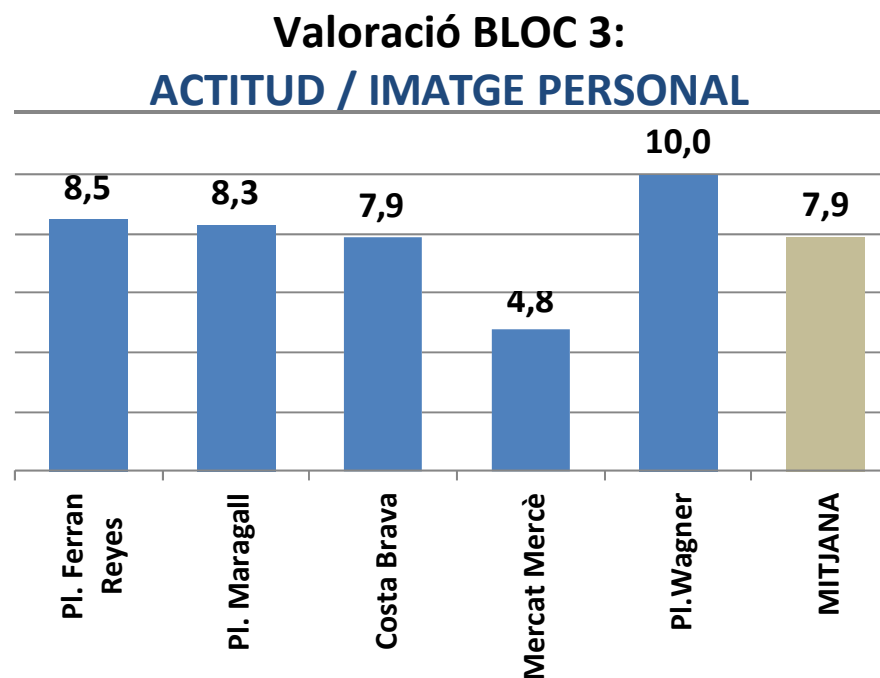
Valoració BLOC 2: **SEGURETAT**



3. RESULTATS

BLOC 3: La puntuació mitjana de tots els aparcaments pel que fa a l'**Actitud i imatge del Personal** és similar a la puntuació global dels pàrquings, amb 7,9 punts. Dos són els aparcaments que es situen per sota de la mitjana:

- **Costa Brava (7,9)**, per un comiat poc formal, per no parlar català i per falta d'identificació
- **Mercat de la Mercè (4,8)**, per un comiat poc formal, per un to de veu poc amable, per portar roba de carrer i mal posada i per falta d'identificació

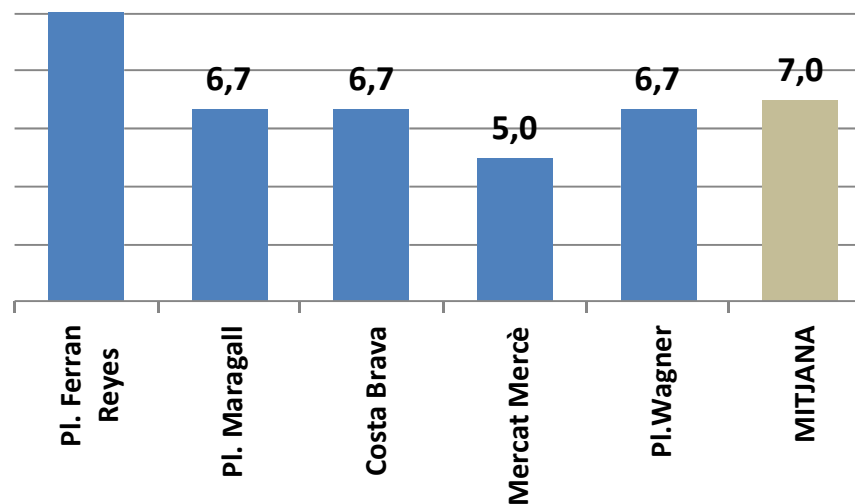


3. RESULTATS

BLOC 4: El coneixement del servei, és junt al bloc 2 (seguretat) el pitjor valorat, amb 7,0 punts de mitjana. Són quatre els aparcaments que estan per sota de la mitjana:

- **Plaça Maragall (6,7)**, per falta de coneixement del servei (no dona preus) i per falta d'interès comercial (no ofereix més productes ni demana dades pel seguiment del potencial client)
- **Costa Brava, 6,7)**, per donar la mínima informació respecte els seus productes tarifaris i per falta d'interès del seguiment futur del potencial client
- **Mercat de la Mercè (5,0)**, per donar estrictament la informació que se li demana sense donar altres opcions i per falta d'interès del seguiment futur del potencial client
- Plaça Wagner (6,7), per no donar informació d'altres productes ja que el que se li demana no està disponible i per falta d'interès del seguiment futur del potencial client

Valoració BLOC 4:
CONEIXEMENT DEL SERVEI



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

