



**ESTUDI AMB METODOLOGIA DEL CLIENT INVISIBLE A
LA XARXA D'APARCAMENTS DE BSM**

PRIMER SEMESTRE 2017



ÍNDEX

1.- Introducció.....	3
2.- Metodologia interactuació presencial.....	5
3.- Resultats interactuació presencial.....	15
4.- Informe qualitatiu.....	51
5.- Annex: Fitxa per aparcament.....	66



1.- INTRODUCCIÓ

Aquest estudi a la xarxa d'aparcaments de BSM s'ha realitzat seguint la metodologia del client misteriós amb la finalitat de poder validar el compliment de les instruccions operatives de treball. Mitjançant aquesta metodologia s'han simulat determinades situacions en les que s'ha de valorar si el personal i/o la instal·lació reaccionen de la manera prevista.

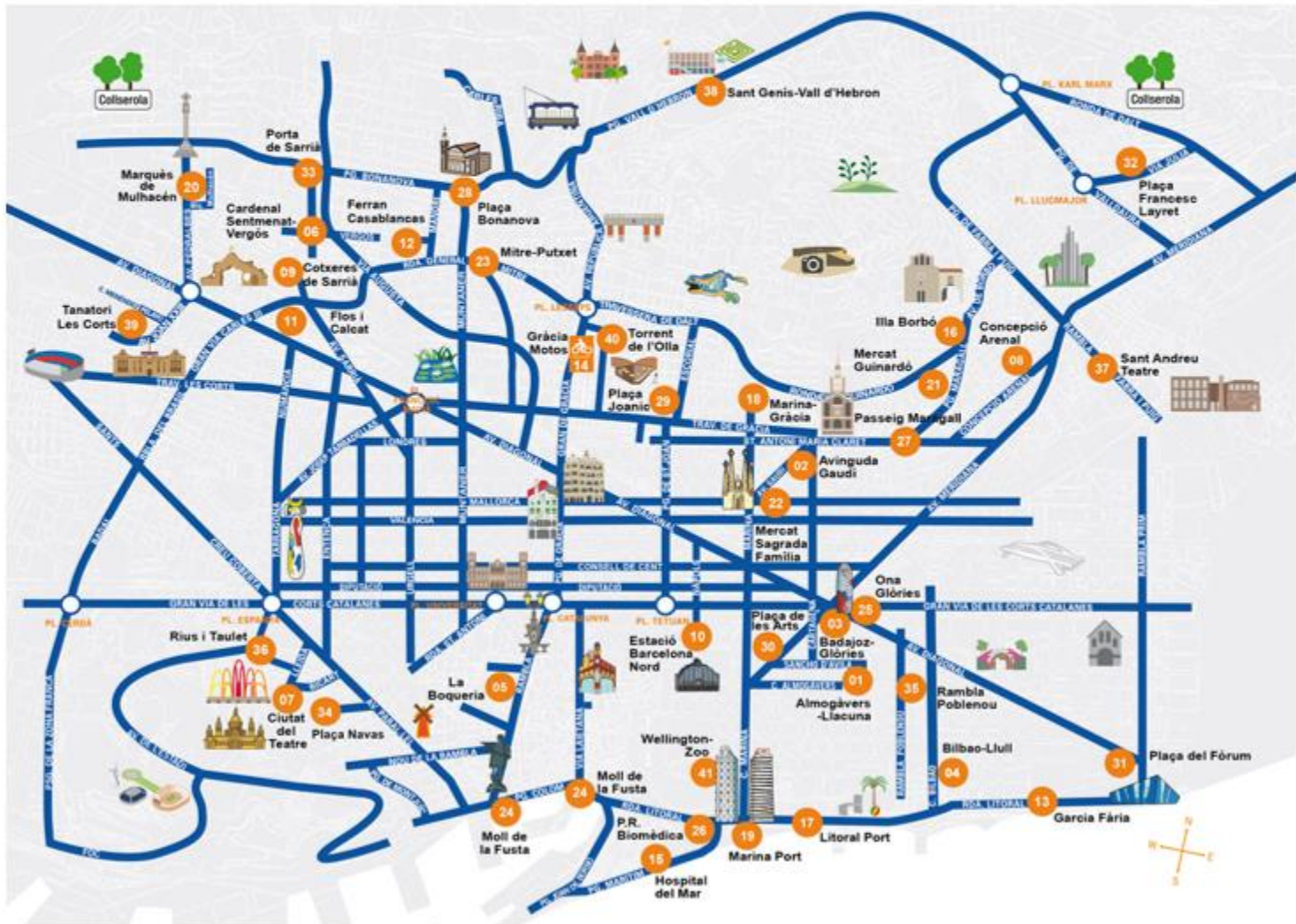
La tècnica del client misteriós té per objectiu observar i analitzar el comportament del personal d'una empresa o institució davant d'un potencial client. Per això, un element clau d'aquesta tècnica és passar desapercebut: l'empleat ens ha d'atendre com si fóssim un client real, no ha de sospitar que se l'està avaluant perquè el seu comportament es podria veure afectat.

El nombre total a observar han estat els 41 aparcaments que formen la xarxa. La distribució del tipus de visita a l'aparcament pel que fa a la tipologia valorat ha esta el següent:

- Personal titular de l'aparcament: 35 aparcaments
- Personal itinerant: 6 aparcaments

1.- INTRODUCCIÓ

En el següent mapa es mostra la distribució dels Aparcaments per la ciutat de Barcelona





2.- METODOLOGIA INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

Per obtenir la valoració de cada apartament s'ha dividit en 4 blocs els ítems a observar. Cada bloc amb el seu pes corresponent, que es mostra en la següent taula:

PES PER BLOC	BLOCS
10%	BLOC 1. RELACIÓ CLIENT-EMPRESA
20%	BLOC 2. SEGURETAT
30%	BLOC 3. ACTITUD PERSONAL
	BLOC 3.1. PROTOCOL DE PRESENTACIÓ I COMIAT
	BLOC 3.2. TRACTE AMB EL CLIENT
	BLOC 3.3. IMATGE PERSONAL
40%	BLOC 4. CONEIXEMENT DEL SERVEI-DOMINI DE LA MATÈRIA

Respecte el semestre anterior s'ha canviat la manera de valorar el Bloc 4. Anteriorment només es puntuaven tres apartats, però aquesta vegada la part de l'explicació dels productes complementaris, que només era una valoració, s'ha dividit en quatre punts a valorar cadascun de 0 a 10.



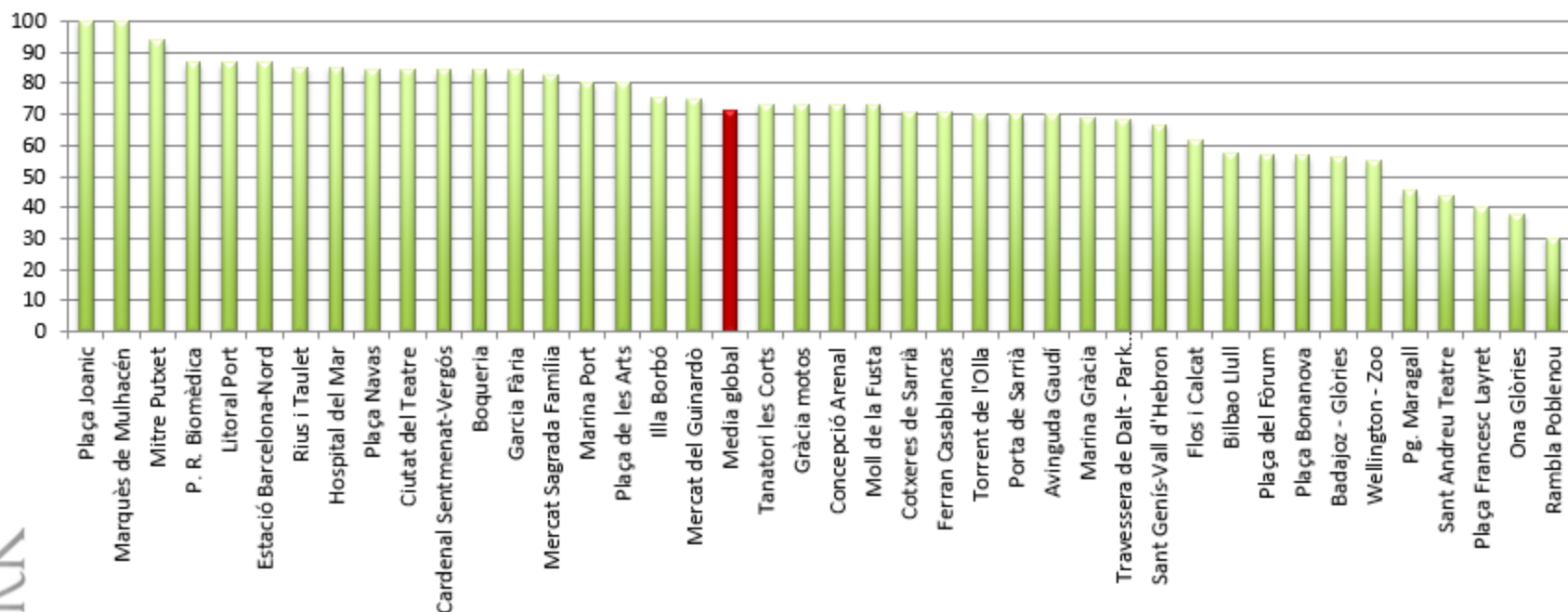
RESUM EXECUTIU

Tenint en compte els criteris d'avaluació en les 4 seccions RELACIÓ CLIENT-EMPRESA, SEGURETAT, ACTITUD PERSONAL i CONEIXEMENT DEL SERVEI-DOMINI DE LA MATÈRIA es conclouen els següents factors més rellevants de l'estudi:

- Totes els estacionaments van adquirir una qualificació del 100% respecte a la primera interacció amb el client, es destaca l'actitud positiva i la promptitud d'atenció al client.
- La majoria dels aparcaments avaluats en la secció de Seguretat obtenen una qualificació de 100%, solament en Plaça Francesc Layret la qualificació va ser de 0%.
- Es reflecteix baix nivell de coneixement del personal quant a seguir els protocols informatius, la secció CONEIXEMENT DEL SERVEI-DOMINI DE LA MATÈRIA obté 39,8 % quan la mitjana global de les seccions és de 71,4%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

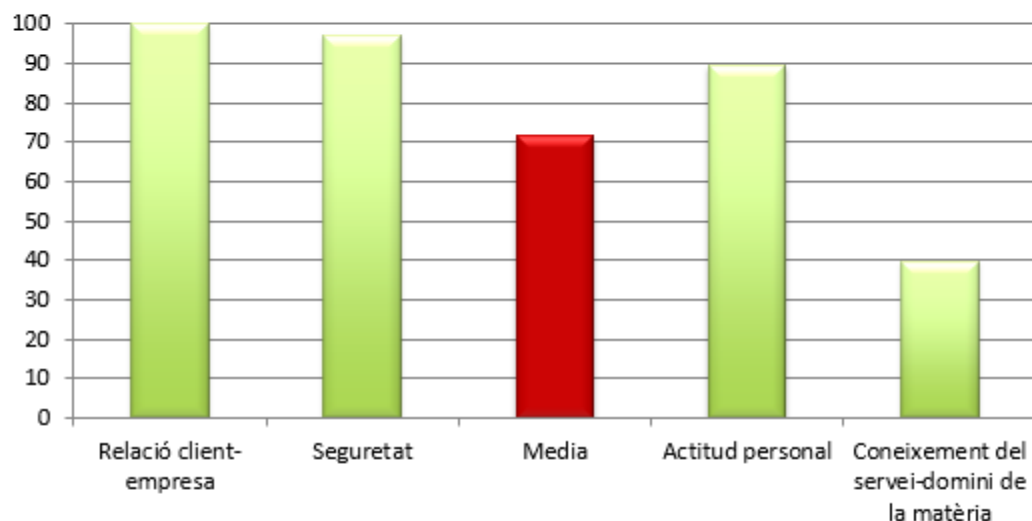
INDICADORS GENERALS - VALORACIÓ GLOBAL



Amb una mitjana global de 71,4%, les aparcaments plaça Joanic i Marquès de Mulhacén obtenen una qualificació del 100% sobre la base de tots els criteris d'estudi. Tan sol 18 dels 41 aparcaments estudiats sobrepassen la mitjana global. En contrast, l'acompliment de les aparcaments Rambla Poblenou, Ona Glòries i Plaça Francesc Layret hi ha un gran marge de millora pel que fa a la qualificació que esta per sota del 40%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

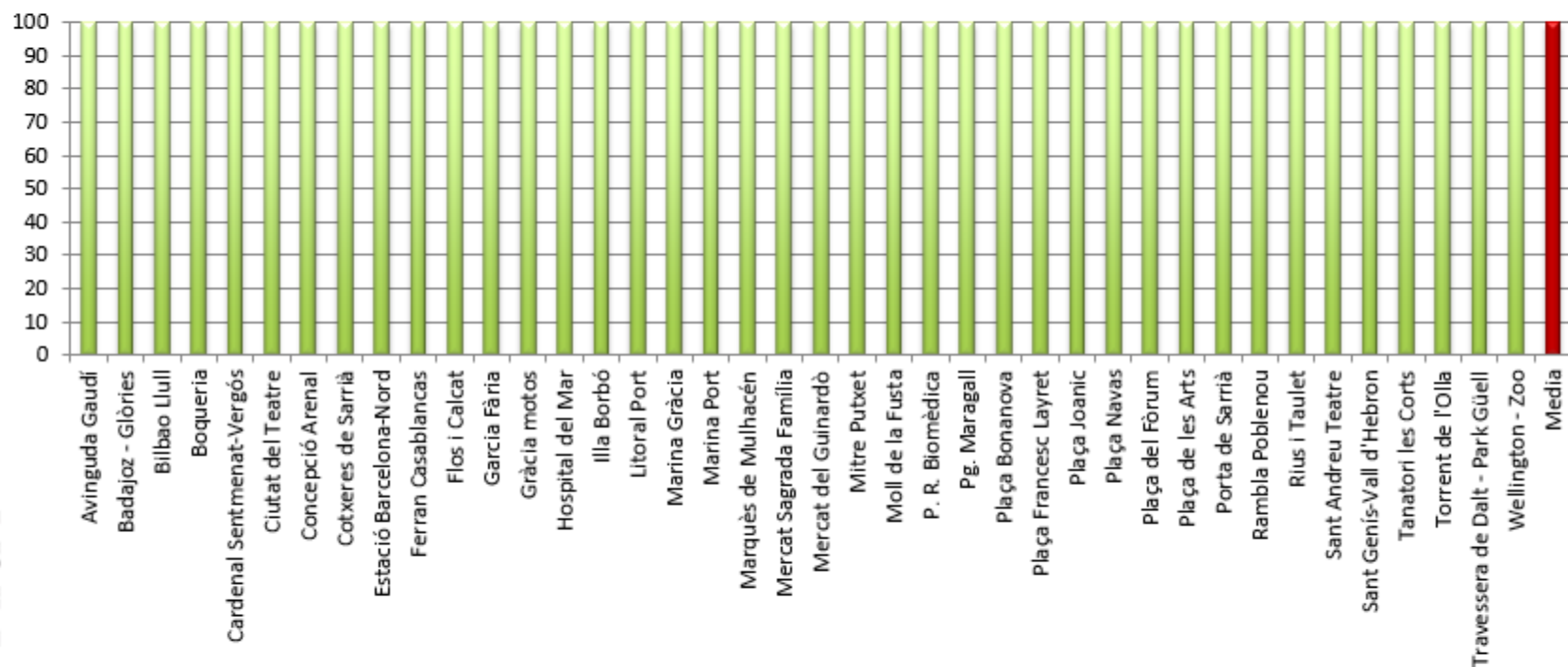
INDICADORS GENERALS - VALORACIÓ GLOBAL PER SECCIONS



L'anàlisi revela que les seccions Relació client-empresa (100%) i Seguretat (97,1%) obtenen una qualificació superior en comparació de les altres. es destaca nivell baix en el Coneixement del servei-domini de la matèria per part dels empleats amb una valoració de 39,8%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

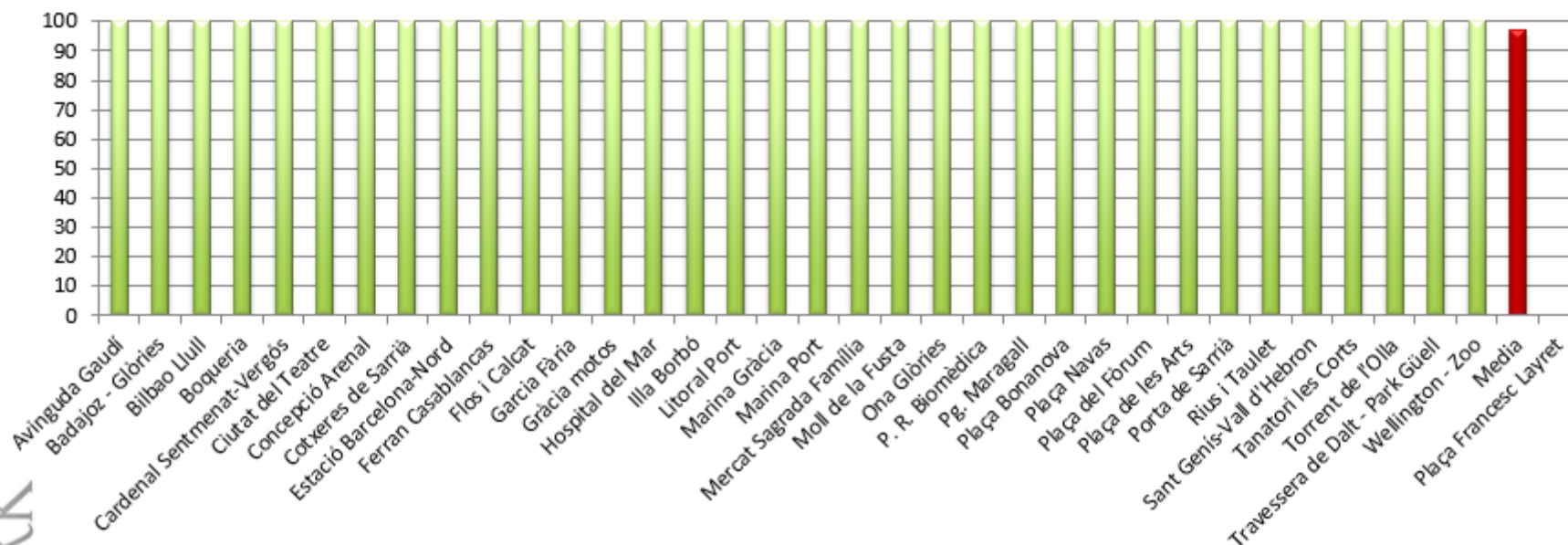
VALORACIÓ BLOC 1. RELACIÓ CLIENT-EMPREA



Respecte a la Secció Relació client-empresa, es conclou que en totes les aparcaments el personal té la disposició, l'actitud i la promptitud de brindar un excel·lent servei al client en el primer contacte, la valoració global és del 100%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

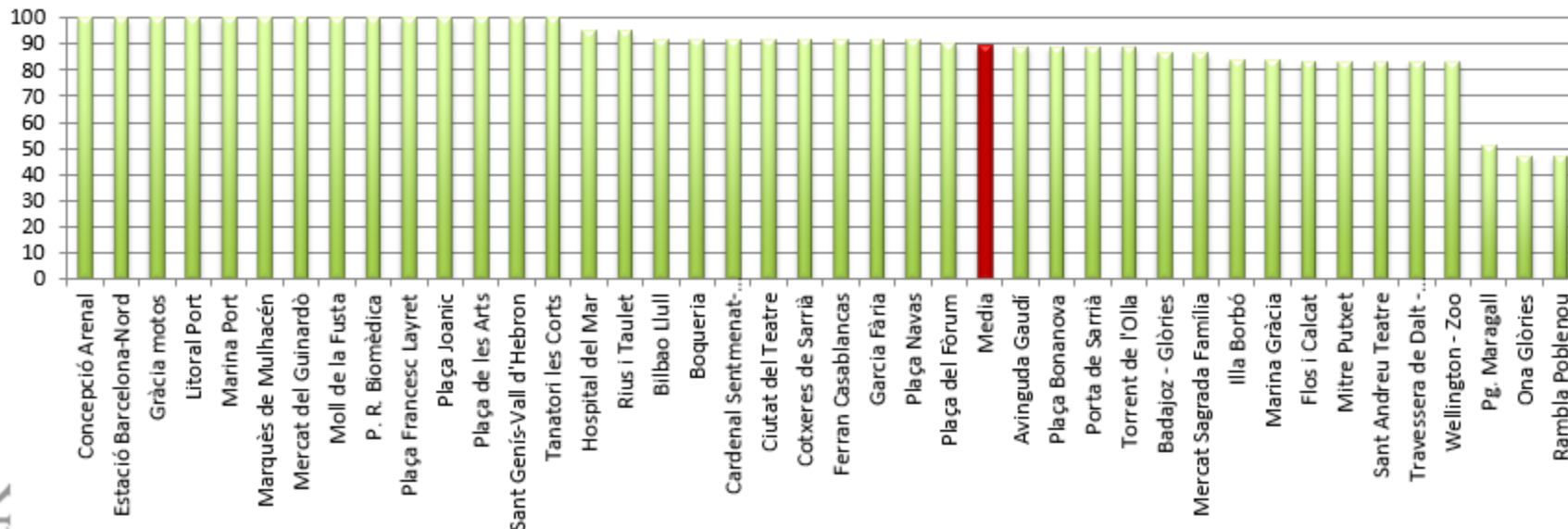
VALORACIÓ BLOC 2 . SEGURETAT



En la secció de Seguretat es van avaluar 36 aparcaments, dels quals tan solament Plaça Francesc Layret va obtenir una calificació de 0% en comparació del 100% de les altres. La mitjana global és del 97%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

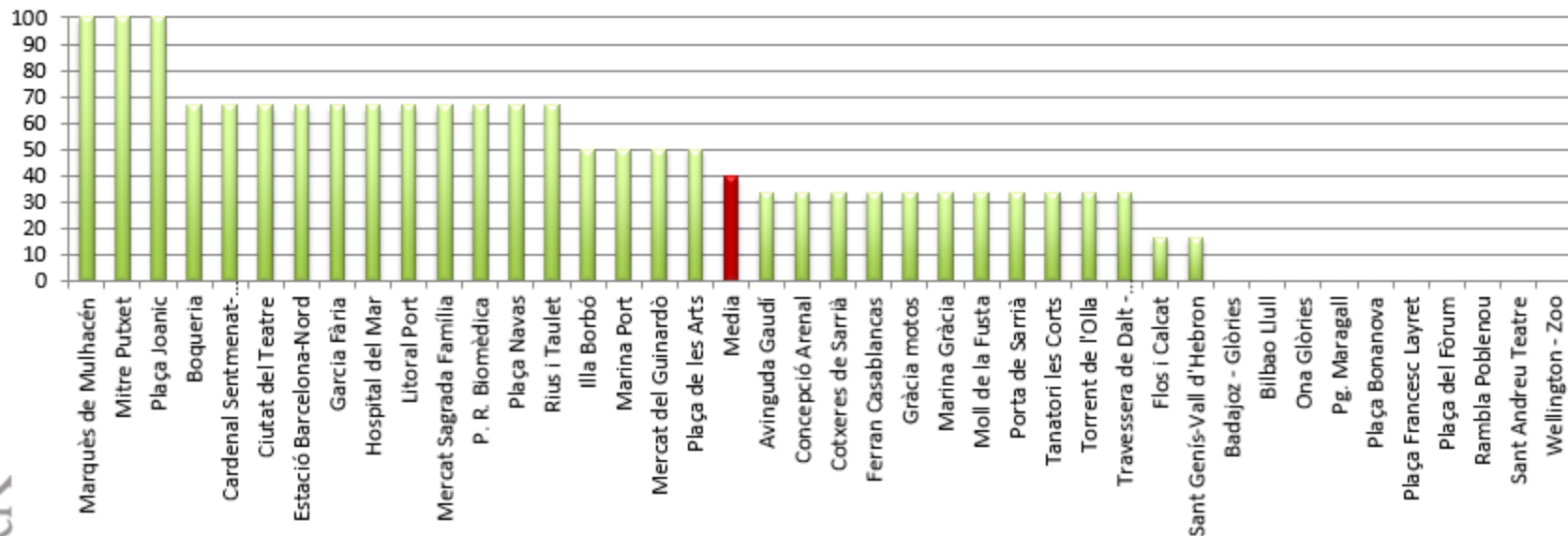
VALORACIÓ BLOC 3. ACTITUD PERSONAL



Quant a la secció d'Actitud Personal, es van avaluar 42 aparcaments, l'anàlisi determina que la imatge personal, el tracte amb el client i el protocol d'actuació, és òptim en la majoria dels estacionaments valorats, els quals sobrepassen la mitjana global de 89,6%. D'altra banda, els aparcaments de Rambla de Poblenou, Ona Glòries i Pg. Maragall obtenen un baix acompliment amb una qualificació sobre el 40%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

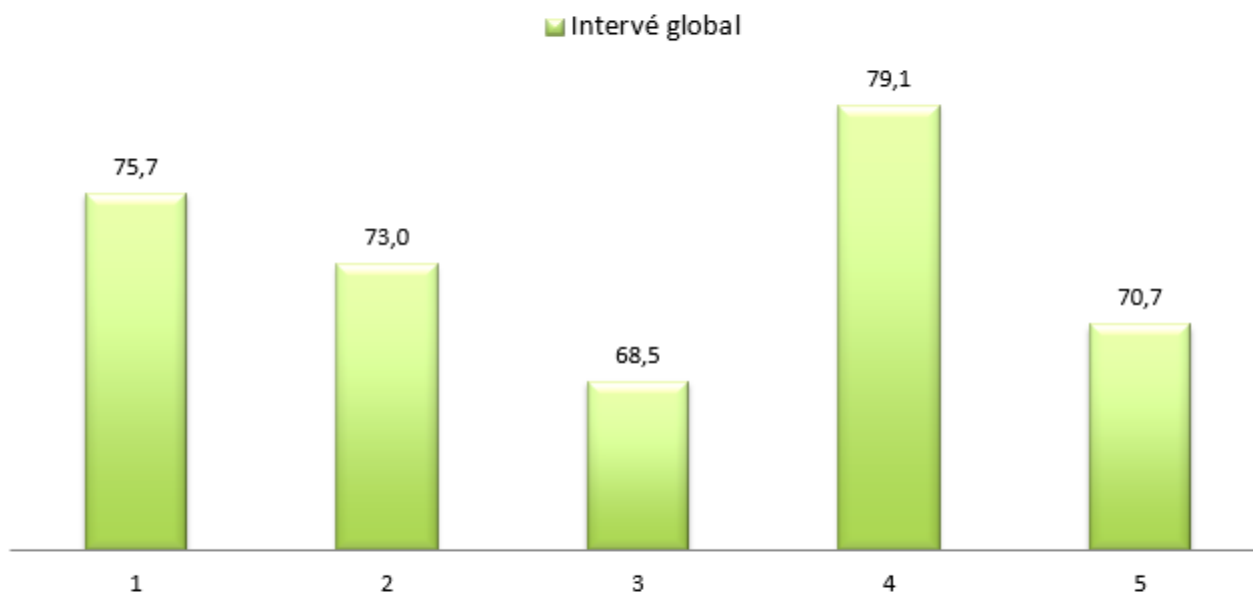
VALORACIÓ BLOC 4. CONEIXEMENT DEL SERVEI-DOMINI DE LA MATÈRIA



Respecte a la secció Coneixement del servei-domini de la matèria, 3 dels 42 estacionaments avaluats compleixen amb els protocols informatius que han de seguir durant el servei, la màxima qualificació l'adquireixen Marquès de Mulhacén, Mitre Putxet i Plaça Joanic, per la seva banda, 15 aparcaments van obtenir una qualificació acceptable per sobre de la mitjana global de 39,8%. En contrast, 10 de los 42 estacionaments van rebre una qualificació de 0%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

VALORACIÓ PER ARGUMENTS



Tenint en compte la valoració dels diferents arguments, els resultats evidencien que l'argument 4 "Treball a la zona per uns dies" és el millor valorat pel CM amb un 79,1%, en comparació de l'argument 3 "Familiar que ha estat ingressat" obté la pitjor qualificació amb 68,5%.

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

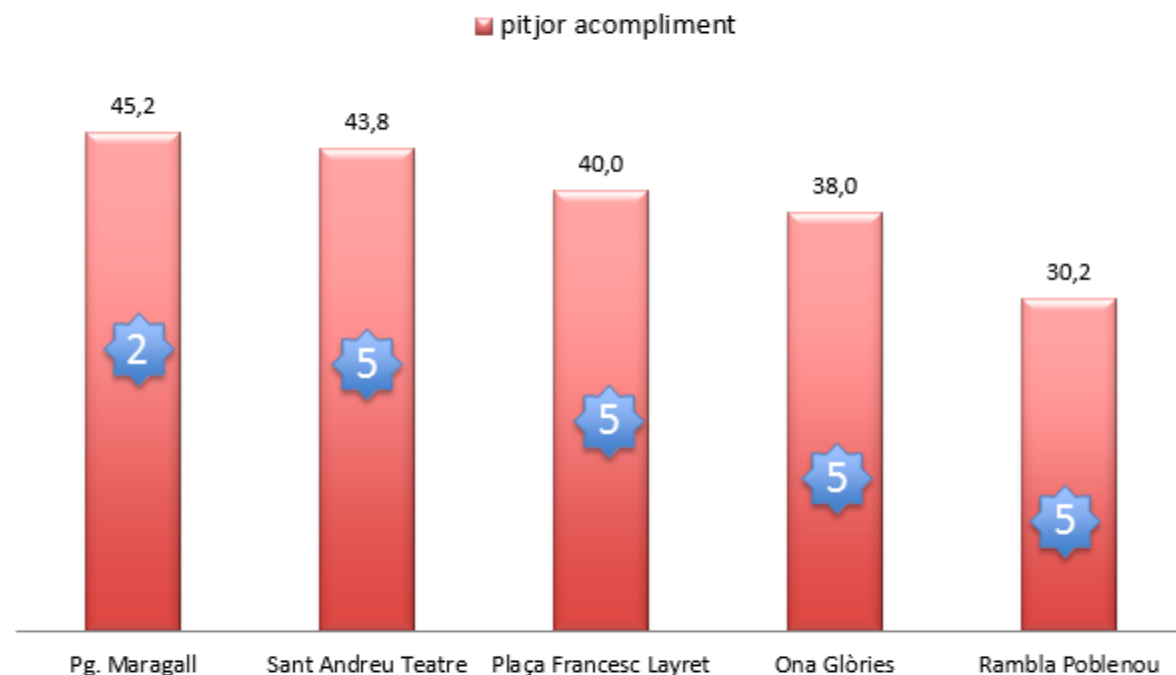
Sucursals amb el millor acompliment segons arguments



L'aparcament Marquès de Mulhacén obté la millor qualificació amb l'argument 5 (perduda del tiquet), el qual demostra que el personal segueix el protocol pertinent en cas d'aquest inconvenient. De la mateixa manera, l'argument 1 obté màxima puntuació en l'aparcament Plaça Joanic. Per la seva banda, els estacionaments Estació Barcelona-Nord, P. R. Biomèdica i Litoral Port adquireixen la mateixa puntuació amb l'argument 2 (veí de la zona).

3.- RESULTATS INTERACTUACIÓ PRESENCIAL

Sucursals amb el pitjor acompliment segons arguments



En general, s'evidencia que l'argument 5 va ser el pitjor avaluat entre els arguments en els aparcaments: Rambla Poblenou, Ona Glòries, Plaça Francesc Layret i Sant Andreu Teatre, això demostra el grau d'insatisfacció del client quan perd el tiquet. per la seva banda, l'estacionament Pg. Maragall obté 45,2% d'acceptació en l'argument 2.



4.- INFORME QUALITATIU

Bilbao-Llull

No hi han places i 14 persones en llista d'espera

Cotxeres de Sarrià

Ens ha doblat el preu de 48 euros per tres dies.

Sant Andreu Teatre

He tingut que esperar 10 minuts a que vingués un empleat, m'ha donat el tiquet sense demanar-me el D.N.I. i he omplert el full d'entrega de vehicle sense que demanés en cap el document de verificació.

Ciutat del Teatre

Ens comenta que al ser un pàrquing petit puc trobar millor preu al pàrquing de la Fira que està molt aprop.



4.- INFORME QUALITATIU

Mitre-Putxet

Conversa per intèrfon no hi havia empleat. Tot transcorre professionalment

Ferran Casablanca

Molt amable en tot moment.

Moll de la Fusta

El pàrquing està ple, hi ha una llista d'espera de 13 des de fa un any i mig

Mercat Guinardó

El lector de matrícules no funciona, he trigat 3/4 hores a poder sortir

Plaça Francesc Layret

La cabina estava tancada i m'atén l'empleat que acaba d'arribar, sembla que els altres l'estaven esperant.



4.- INFORME QUALITATIU

Boqueria

Explicacions molt ven donades

Concepción Arenal

Em va preguntar la matrícula del cotxe, va mirar a l'ordinador l'hora d'entrada i va fer-me un tiquet nou per a sortir. Vaig omplir un full amb el meu DNI, nom i cognoms. No vaig poder reclamar perquè la persona que em va atendre estava allà.

Hospital del Mar

Molt afable i professional tot i que no em demana les dades.

Gràcia motos

M'atenen correctament en tot moment.



4.- INFORME QUALITATIU

Avinguda Gaudí

Ens indica que el millor per a nosaltres és la targeta de 3 dies.

Mercat Sagrada Família

Accés totalment obert, ens ha dit que no hi ha plaça que té una llista d'espera de 6 persones i el preu és de 90 euros.

Glòries

El personal que estava escombrant ha sigut molt més amable i amb ganes d'ajudar.

Litoral-Port

Dona el full de sol·licitud de prestació de servei amb el preu de complet local de 117,19 € amb dipòsit de 96,85 i el seu nom David.



4.- INFORME QUALITATIU

Porta de Sarrià

Em comenten que el preu es 125,48 euros complet sols disposen d'aquesta modalitat.

Wellington-Zoo

Ens hi ha donat d'entrada que no hi ha places i que hi ha llista d'espera, ens adreça a altre pàrquing de la zona.

Rambla Poblenou

M'ha cobrat 1,45 euros fent un tiquet per les 11:23

Marqués de Mulhacén

Molt amable i educat, porta piercings i tatuatges visibles.



4.- INFORME QUALITATIU

P. R. Biomèdica

Em comenta que el nocturn es de 45,45€ amb dispositiva de 37,56€, complet local 104,35€

Sant Genís – Vall d'Hebron

Ens ofereix 3 dies per 48 euros. M'atén correctament.

Estació Barcelona-Nord

Ens comenta que hi ha disponibilitat en la modalitat complert

Garcia Fària

Hi ha molts autocars, l'espai per turismes és molt reduir tot i això m'indica que hi ha places disponibles



4.- INFORME QUALITATIU

Plaça Navas

Ens ofereix un paquet diari de 13 hores per 87,27€.

Flors i Calçal

M'ofereix un paquet de 48€ per 3 dies.

Rius i Taulet

La persona que em va atendre em va donar molt bones explicacions, l'accés al pàrquing és complicant perquè hi ha la Fira de l'automòbil.

Pg. Maragall

A petició de la meva dona em dona un full d'ordinador amb tots els preus marcant en retolador groc el preu de nocturn que és de 56,58 euros.



4.- INFORME QUALITATIU

Plaça Bonanova

Ens ha dit d'entrada que no hi ha places i textualment hi ha "un mogollon" de llista d'espera al preguntar-li el preu ens ha dit que sobre els 58 euros.

Torrent de l'Olla

La porta d'entrada està totalment oberta, el personal de cabina em diu els preus sense donar-me cap paper, en demanar-li si m'ho pot apuntar em dona un boli perquè ho faci jo mateixa.

Plaça Joànic

Ens diu que no hi ha places disponibles i que la llista d'espera és molt llarga

Plaça del Fòrum

En arribar hi havia una família que estava comprant una targeta de 3 dies i he hagut d'esperar.



4.- INFORME QUALITATIU

Travessera de Dalt - Park Güell

Entrega un full escrit a mà del preu de l'abonament complet de 126,97 euros més el dipòsit de 104,93.

Tanatori de les Corts

Quan vaig arribar al pàrquing no hi havia ningú i vaig trucar a l'interfon, em van dir que trigarien aproximadament 10 minuts i que em demanarien les dades quan arribés. Al cap de 5 minuts va arribar el noi i va demanar-me les dades i DNI; va fer-me signar un full. Mentre em feia la nova targeta de sortida, vaig preguntar què passava amb els 5 minuts d'espera i em va descomptar del tiquet 15 minuts.

Plaça de les Arts

M'entrega paper escrit a mà de preus de complet i local sense mencionar en cap moment el dipòsit que s'ha d'efectuar.



4.- INFORME QUALITATIU

Marina Gràcia

M'indica que el pàrquing no disposa de places disponibles en aquell moment.

Badajoz – Glòries

D'entrada ja ha dit que ho té tot ple que hi ha un altre aprop i que preguntí allà

Cardenal Sentmenat-Vergós

Molt bona disposició per ajudar, ens adreça a un altre pàrquing de la zona Porta de Sarrià per si la llista d'espera no està tan plena



4.- INFORME QUALITATIU

Marina Port

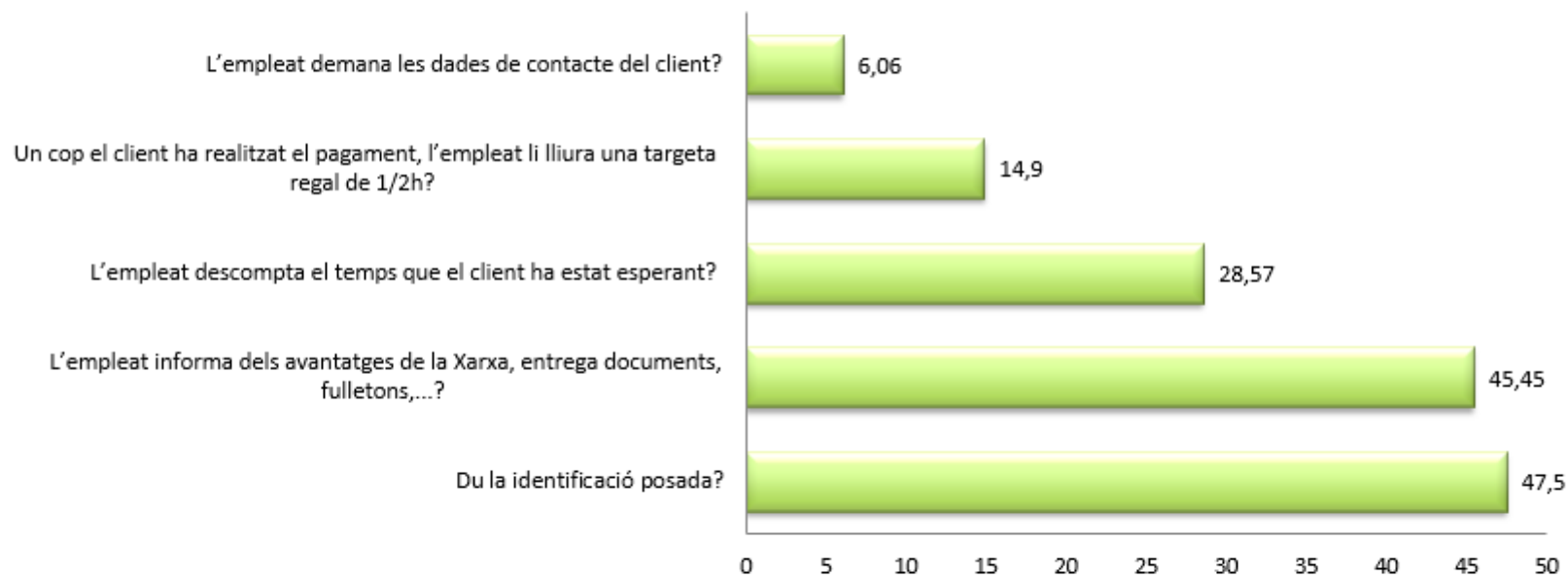
M'atenen correctament i amb professionalitat.

Badajoz – Glòries

M'atenen correctament i amb professionalitat. La persona que me va atendre no es va parlar en català.

5.- PREGUNTES PITJOR QUALIFICADES

PREGUNTES PITJOR QUALIFICADES





CONCLUSIONS

Detectem oportunitats de millora pel que fa:

- Al uniforme dels empleats
- En cas que estiguin plens que els adreïn a un parking de BSM.
- L'oferimen del val de descompte de ½ h en cas de perdua de ticket
- Entrega de documentació sempre que apliqui i de manera uniforme
- Informacio pel que fa els avantatges de la Xarxa

5.- RESULTATS PER QÜESTIONARIS

Boqueria
Hospital del Mar
Concepción Arenal
Gràcia motos
Cardenal Sentmenat-Vergós
Plaça Francesc Layret
Illa Borbó
Marina Gràcia
Badajoz
Avinguda Gaudí
Cotxeres de Sarrià
Bilbao Llull
Sant Andreu Teatre
Ciutat del Teatre
Mitre Putxet
Marina Port
Ferran Casablanca
Moll de la Fusta
Mercat del Guinardò
Rius i Taulet
Estació Barcelona-Nord

Bus Garcia Fària
Plaça Navas
Porta de Sarrià
Flos i Calcat
Ona Glòries
P. R. Biomèdica
Sant Genís-Vall d'Hebron
Pg. Maragall
Plaça Bonanova
Torrent de l'Olla
Mercat Sagrada Família
Wellington - Zoo
Litoral Port
Travessera de Dalt - Park Güell
Rambla Poblenou
Marquès de Mulhacén
Plaça Joanic
Plaça de les Arts
Tanatori les Corts
Plaça del Fòrum



Punxar sobre el nom
del Pàrquing per
visualitzar l'informe

