

RealBase

resultados 2017
inquérito satisfação



3 ANOS = 3 x **100%**
RECOMENDAÇÃO!



Obrigado por confiar em nós!

Alcançar a excelência é a característica de convergência de cada desafio, todos os dias.

*Temos a visão de que devemos criar e manter a **Proximidade** nas relações com todos os nossos parceiros e clientes, pois só assim poderemos evoluir e atingir a **Sustentabilidade**. É neste sentido que disponibilizamos os principais resultados do Inquérito de Satisfação de 2017, referente ao trabalho executado durante o ano transacto.*

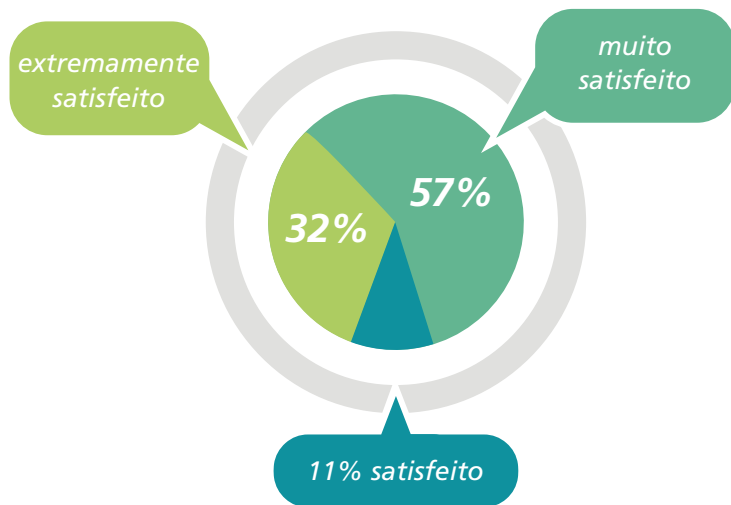
Consideramos que os resultados são positivos e continuamos a acreditar que, com o devido **Equilíbrio** mas sem esquecermos a nossa **Audácia**, podemos e devemos ser melhores em relação a “ontem”. Com o apoio e o estímulo de todos, a confiança transmitida e a vontade para, juntos, fazermos melhor, sabemos que é possível.

Por estes e mais motivos, um enorme **Obrigado** a todos os nossos **Clientes** pela vossa escolha e por acreditarem em nós, mas também aos nossos **Fornecedores** e aos nossos **Colaboradores**, pela motivação e pelo essencial contributo de cada um.

Porque todos juntos, somos RealBase.

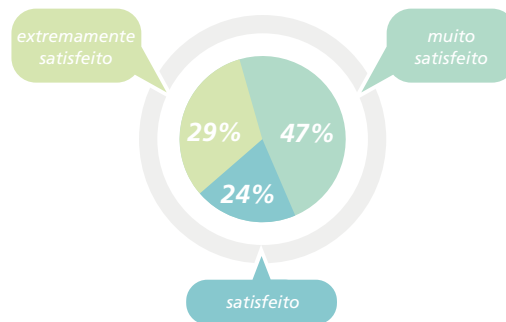
satisfação geral

resultados inquérito **satisfação 2017**



RealBase

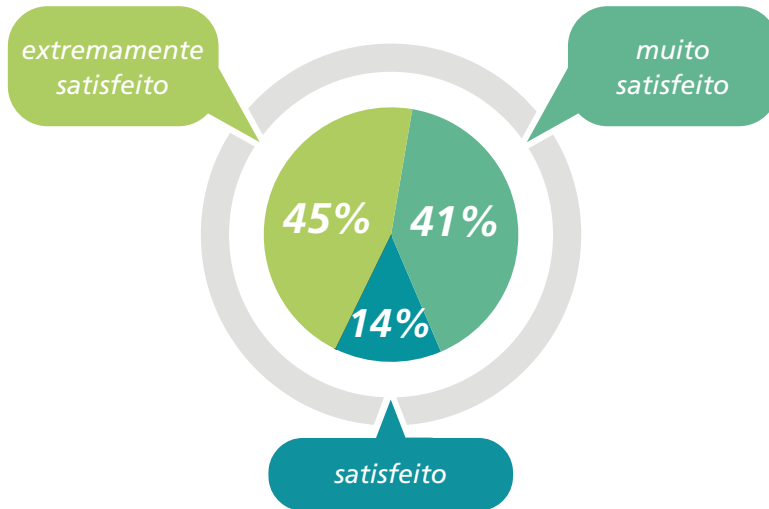
resultados inquérito **satisfação 2016**



• extremamente satisfeito • muito satisfeito • satisfeito • pouco satisfeito • nada satisfeito • insatisfeito

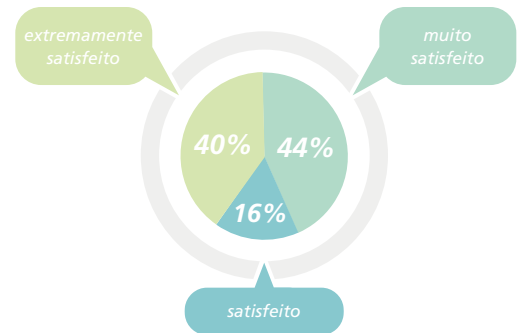
atendimento e recursos humanos

resultados inquérito **satisfação 2017**



RealBase

resultados inquérito **satisfação 2016**



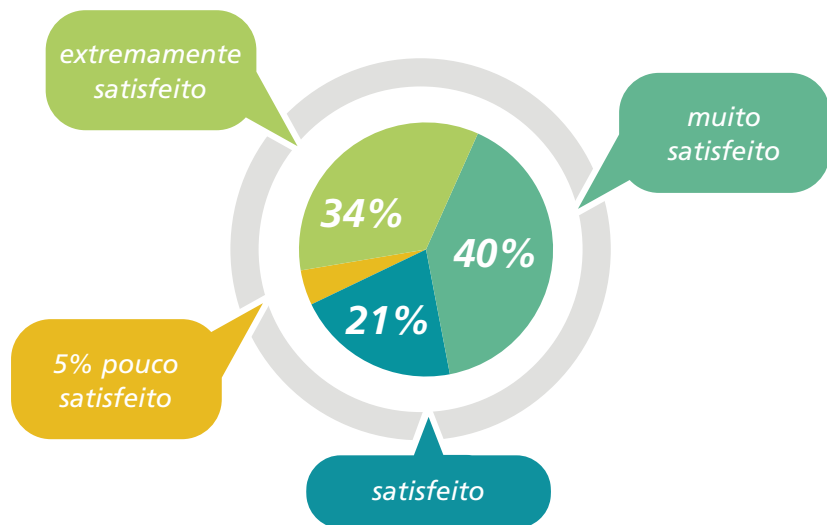
Parâmetros em avaliação:

Rigor e Profissionalismo, Competência Técnica, Eficiência na Resolução de Problemas e Disponibilidade/Simpatia

• extremamente satisfeito • muito satisfeito • satisfeito • pouco satisfeito • nada satisfeito • insatisfeito

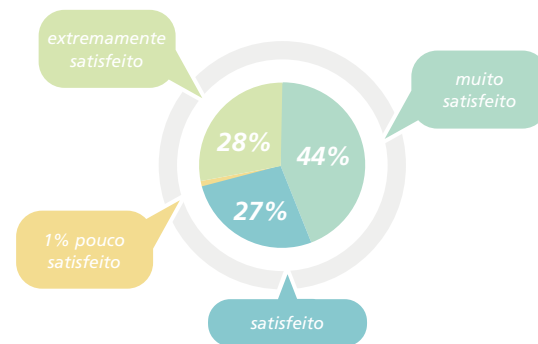
acompanhamento comercial

resultados inquérito **satisfação 2017**



RealBase

resultados inquérito **satisfação 2016**



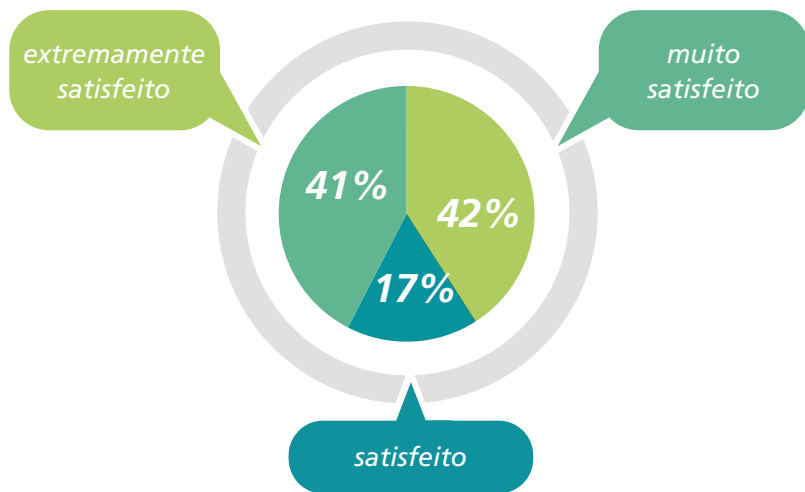
Parâmetros em avaliação:

Acompanhamento Comercial Corrente,
Capacidade de Resposta na Orçamentação,
Acompanhamento Pós-Venda e Gestão de Reclamações

● extremamente satisfeito ● muito satisfeito ● satisfeito ● pouco satisfeito ● nada satisfeito ● insatisfeito

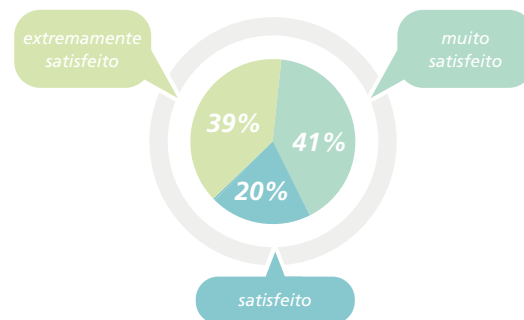
qualidade do produto

resultados inquérito **satisfação 2017**



RealBase

resultados inquérito **satisfação 2016**



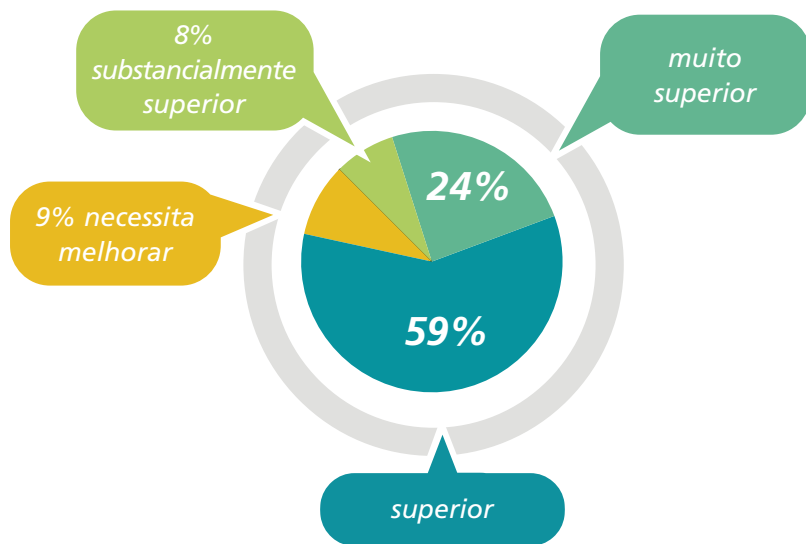
Parâmetros em avaliação:

Qualidade da Impressão, Qualidade de Acabamento e Cumprimento de Prazos de Entrega

• extremamente satisfeito • muito satisfeito • satisfeito • pouco satisfeito • nada satisfeito • insatisfeito

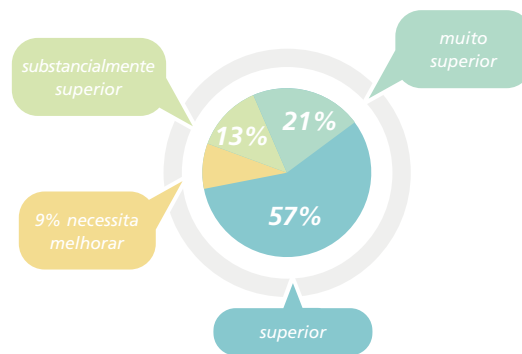
comparação com a concorrência

resultados inquérito **satisfação 2017**



RealBase

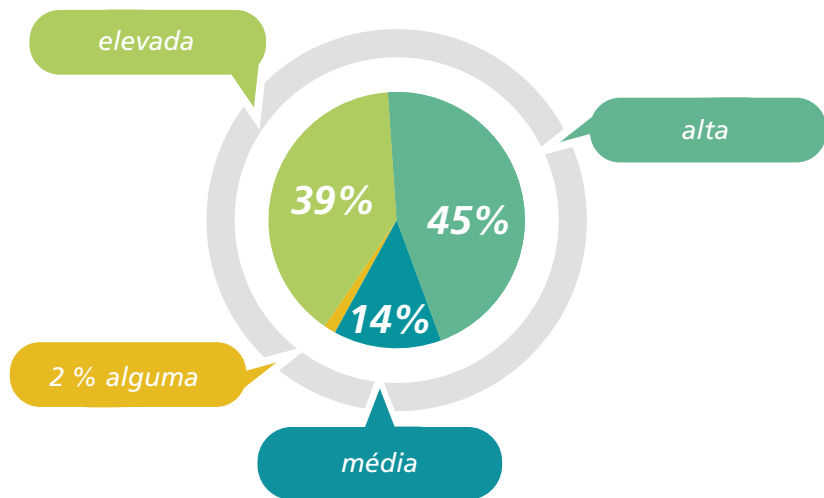
resultados inquérito **satisfação 2016**



• substancialmente superior • muito superior • superior • necessita melhorar • inferior • muito inferior

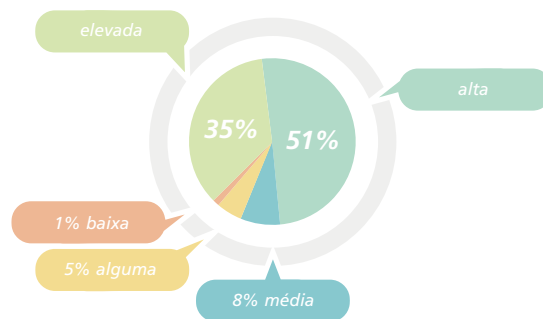
expectativa de relacionamento futuro com a RealBase

resultados inquérito **satisfação 2017**



RealBase

resultados inquérito **satisfação 2016**

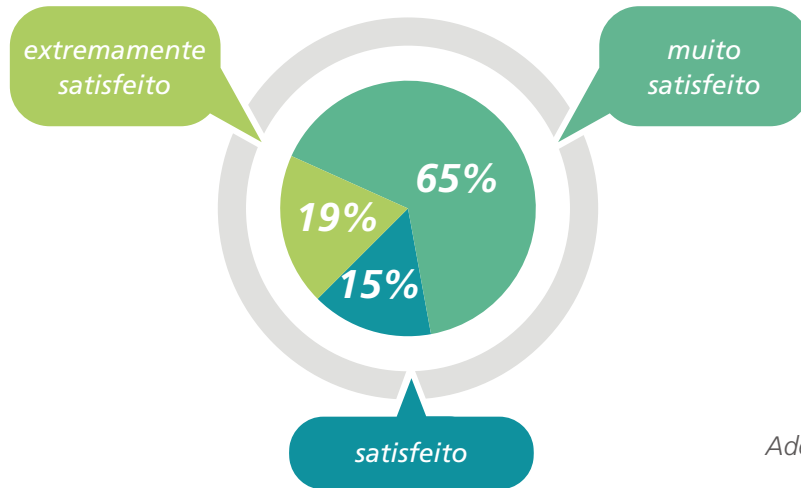


• elevada • alta • média • alguma • baixa • nenhuma

satisfação geral de projecto

resultados inquérito **satisfação 2017**

RealBase



NOVO!!!
avaliado pela primeira vez
em outubro de 2016

Parâmetros em avaliação:

Relação Comercial e Acompanhamento,
Adequação das Soluções às Necessidades de Comunicação,
Organização e Competência na Implementação e
Acompanhamento Pós-Venda

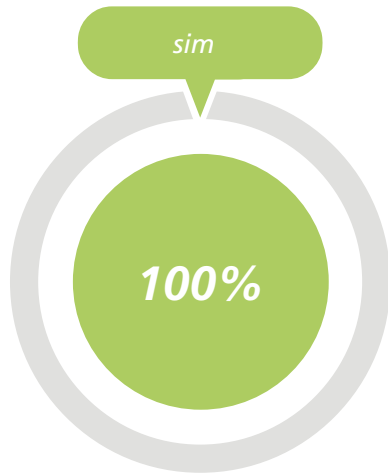
• extremamente satisfeito • muito satisfeito • satisfeito • pouco satisfeito • nada satisfeito • insatisfeito

recomendaria a RealBase?

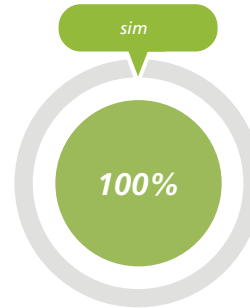
resultados inquérito **satisfação 2017**

RealBase

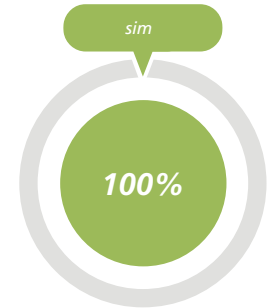
Resultado 2017



Resultado 2016



Resultado 2015



3 ANOS = 3 x 100%

RECOMENDAÇÃO!

• sim • não

RealBase

Obrigado por confiar em nós!

sustentabilidade

equilíbrio

audácia

proximidade

excelência



RealBase

resultados inquérito *satisfação 2017*

*recolha realizada durante
janeiro > abril*

O Inquérito de Satisfação realizou-se no período de Janeiro a Abril de 2017 a todos os clientes **RealBase** com facturação em 2016.

O número de cliente a considerar na amostra para análise dos resultados representa um total de 67% do volume de facturação obtido para o mesmo ano.

RECRIAR EM PAPEL IDEIAS
A COR DAS