

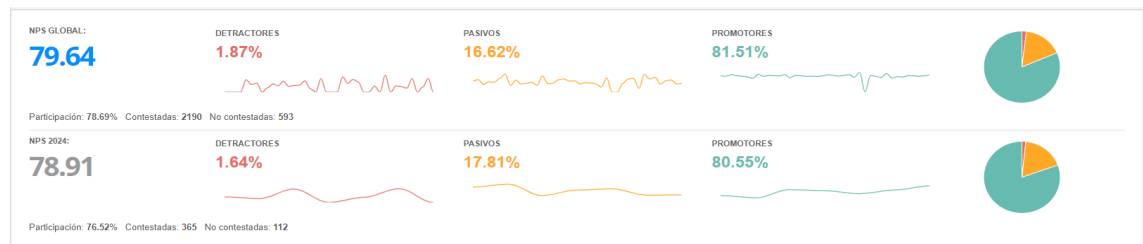
a 30 de setembre de 2024

QUALITAT dels serveis Funeraris:

El grau de satisfacció dels nostres usuaris es mesura a partir de la predisposició d'aquests a aconsellar els nostres serveis. És un sistema de mesurament de la qualitat percebuda reconegut per la seva exigència i aplicabilitat. La recollida de dades es porta a terme a través d'un sistema de trucades pel qual, dies després d'haver assistit a la família, un membre d'aquesta respon a una pregunta amb la que ha de valorar de 0 a 10 si aconsellarien o no els serveis de Serveis Funeraris de Reus i Baix Camp. Així, la distribució de puntuació que utilitzem és la següent:

1. Promotors: persones que han contestat 9 o 10.
2. Passius: persones que han contestat 7 o 8.
3. Detractors: tots els altres, persones que han contestat entre 0 i 6.

Una vegada classificades les respostes, l'NPS es calcula com el percentatge de Promotors menys el percentatge de Detractors



Continuem amb un magnífic NPS del 79,65 (acumulat) i 79,06 (2024) molt per sobre del sector. NPS mig del sector (2022): 76,96% (font: Radiografía del Sector Funerario, PANASEF).

Els elements més ben valorats pel nostres usuaris son:

Tracte personal:	65,44%
Informació:	7,41%
Tot correcte:	7,37%
Instal·lacions:	5,51%
Puntualitat:	4,34%
Cerimònia:	2,78%
Oferta de serveis:	2,6%
Altres:	1,69%
Condicionament del difunt:	1,39%
Preu:	0,6%
Tràmits post servei:	0,52%
Recollida del difunt:	0,22%
Floristeria:	0,13%