7 days
&
24 hours

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Trimestral: 1º Jan a Mar 2025

RESPOSTAS AOS INQUÉRITOS DE AVALIAÇÃO ENVIADOS AOS NOSSOS CLIENTES

Fomos educados, cordiais e disponíveis	5 *(1 a 5)*
Ouvimos e entendemos correctamente a situação que nos colocou	5 *(1 a 5)*
Oferecemos soluções válidas para a situação que nos colocou	5 *(1 a 5)*
Respondemos de forma rápida à sua solicitação	5 *(1 a 5)*
Recomendaria os nossos serviços a terceiros	3 *(1 a 3)*
Voltaria a trabalhar/contactar connosco	3 *(1 a 3)*

IGUAL PERÍODO ANTERIOR (Ano transacto)

Fomos educados, cordiais e disponíveis	5 *(1 a 5)*
Ouvimos e entendemos correctamente a situação que nos colocou	5 *(1 a 5)*
Oferecemos soluções válidas para a situação que nos colocou	5 *(1 a 5)*
Respondemos de forma rápida à sua solicitação	5 *(1 a 5)*
Recomendaria os nossos serviços a terceiros	3 *(1 a 3)*
Voltaria a trabalhar/contactar connosco	3 *(1 a 3)*

A informação acima apresentada resulta das respostas dos clientes aos nossos inquéritos de qualidade de serviço. No final de cada processo de assistência ou processo comercial é enviado um link ao cliente para que este possa avaliar o nosso serviço. As respostas dos clientes são processadas automaticamente.

AVALIAÇÕES FEITAS PELOS NOSSOS CLIENTES EM SITES EXTERNOS

Ranking global dentro do período . . . . . 9 *(1 a 10)*

A informação acima apresentada resulta da recolha de avaliações feitas pelos nossos clientes em sites externos.

ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CLIENTE

PLATINUM: As expectativas do cliente foram ultrapassadas	32,1 *(0% a 100%)*
GOLD: As expectativas do cliente foram cumpridas	67,2 *(0% a 100%)*
SILVER: As expectativas do cliente estavam acima dos resultados possíveis	0,7 *(0% a 100%)*

O índice de expectativa é uma avaliação feita internamente que reflecte o quanto em cada caso conseguimos atingir ou superar as espectativas do cliente quando ele iniciou um processo de assistência ou comercial. É uma avaliação interna feita após o fecho de cada processo. É um critério bastante subjectivo na medida em que as expectativas dos clientes, podem por motivos de natureza técnica não poder ser atingidas.

TEMPO DE RESPOSTA DO HELPDESK

Resposta Média	0min	100,00% *Resolvidos no primeiro contacto*
Respota Média (igual período ano transacto)	0min	100,00% *Resolvidos no primeiro contacto*

OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

- Muito obrigado pela desponiblidade
- Muito obrigada pelo optimo atendimento personalizado que tive. Rapidez e profissionalisno são de louvar. Como a avaria foi causada por um tinteiro da marca Epson, reclamei na Worten, e espero agora feed back para saber o que fazer. Se optar po r comprar nova entrarei em contacto com a pessoa que me atendeu!
- Um obrigado, bem haja por me ajudar
- Nada acrescentar para além de agradecer de novo o acompanhamento todo que me foi dado antes, durante e após do serviço ter sido cumprido.
- Excelente atendimento. Rapidez, experiência, solucoes eficazes. Preços muito acessíveis.
- Excelente trabalho, simpatia e profissionalismo. Obrigado em especial ao Senhor Luís Margarido.
- Muito obrigado pela disponibilidade, bem haja
- Uma vez mais um serviço disponível e eficiente.
- Muito obrigado pela simpatia ,disponibilidade, e resolução dos várias situacoes.
- Obrigado pela vossa simpatia e disponibilidade

OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

- Serviço 5 estrelas. Rapidez na solução do problema. Contacto pessoal e disponibilidade muito bom
- Tratei do problema da minha televisão plasma com o Sr. Luis que foi sempre muito cordial, disponível e comunicativo. Uma pessoa 5 estrelas e é este elevado profissionalismo quer do técnico quer da empresa que eu procuro. Voltarei a procurar es ta empresa e o Luis em especifico caso tenho uma outra necessidade técnica.
- MELHOR SERVIDO É IMPOSSIVEL. MUITO OBRIGADA E ATÉ Á PROXIMA.
- Muito obrigado pelo apoio
- Uma Equipa de Excelentes Profissionais, quer na competência técnica e na transparência e seriedade para o Cliente. - É Muito Raro Encontrar nos tempos atuais Pessoas assim.
- Sem Qualquer Dúvida até ao preciso Momento. A Melhor Equipa Técnica e Honesta que Conheço
- Foram rápidos e efeciente no serviço Obrigado CF
- Excelente atendimento.
- Ok satisfeito com o serviço prestado pelo colaborador Senhor Margarido
- É difícil, senão mesmo impossível, encontrar nos dias que correm, um prestador de serviços se assim o que quisermos designar, que personalizo em Luis Margarido, um tal nível de qualidade assistencial que julgávamos já não existir dada a degradação que se tem instalado, bem certo com a conivência de todos nós. Claramente recomendaria a vossa assistência a terceiros. Para quem percebe pouco de informática/computadores poder contar com a vossa colaboração é tranquilizante,
- O atendimento foi bem rápido e o conserto levou o tempo justo, conforme concordamos no inicio. O Luis foi muito prestativo dando feedbacks, respondendo minhas questões rapidamente, e trouxe mais confiança no serviço. Recomendo!
- Serviço impecável desde o atendimento inicial até a reparação. Sem dúvidas recomendo e voltaremos a trabalhar com os Senhores.
- Apenas tenho a agradecer o óptimo trabalho e resolução de algo que pensei que não teria arranjo. O computador veio em óptimo estado e muito bem acondicionado, fiquei mesmo muito satisfeita! Sempre que precisar, voltarei a contactar e darei sem pre o contacto quando verificar que alguém precosa!
- Obrigada pela rápida resposta e apresentação de soluções! Sempre um optimo serviço!!
- Peço que continuem a trabalhar com tanto profissionalismo. Já e antecipadamente grata. Melhores cumprimentos. Celina Paulo
- A montagem do vidro do Surface Pro 3 é reconhecida como difícil e poucos profissionais querem fazer. A 7/24 conseguiu montar o vidro no produto e funciona perfeitamente, já estou a usá-lo há mais de 1 mes depois da montagem. Eles são muito simpáticos, recomendo.
- Solicitei o serviço da 7/24 devido a um problema de falta de rede Wi-Fi numa das divisões da casa. O Sr. Luís foi impecável ao longo de todo o processo: muito responsivo, cordial, disponível e sério, transmitindo a já rara sensação que as necessidades do cliente importam, sem nos despachar para ir para o cliente seguinte. O problema ficou facilmente resolvido pelo que recomendo vivamente o serviço!
- Trabalho executado com profissionalismo e honestidade.
- Muito prestáveis e profissionais. Recomendo a 100%
- Serviço muito simpático, disponível, com excelente qualidade mesmo num caso complexo e com a rapidez que foi possível por também depender de fornecedores. Recomendo sem qualquer reserva!
- Serviço eficaz e rápido. Recomendo
- excelente profissional.RECOMENDO.
- O plasma foi enviado para a empresa para ser desmontado, revisto, remontado e limpo. Foi feita toda a manutenção e o televisor encontra-se a funcionar. Tratei do problema da televisão com o Sr. Luis que foi sempre muito cordial, disponível e comunicativo. Uma pessoa 5 estrelas e é este elevado profissionalismo quer do técnico quer da empresa que eu procuro. Voltarei a procurar esta empresa e o Luis em especifico caso tenho uma outra necessidade técnica.
- Muito profissionais, cuidadosos e conhecedores do seu ofício. E ainda muito pacientes com as indecisões do cliente e capazes de sugestões muito válidas. Voltarei a contratar quando voltar a precisar.
- Profissional impecável. Serviço espetacular.
- Super atenciosos, recomendo
- Satisfeitíssimo com o serviço prestado. O profissionalismo e a rapidez foram inultrapassáveis. Destaco o cuidado em manter-me informado sobre o andamento do processo, apresentando-me e explicando as alternativas possíveis para a resolução do problema. Apesar da reparação ter sido muito mais exigente e trabalhosa do que se previa, não me foi cobrado nem mais um cêntimo pela mão de obra. O equipamento foi-me devolvido com um relatório minucioso sobre o trabalho realizado.
- Satisfeitíssimo com o serviço prestado. O profissionalismo e a rapidez foram inultrapassáveis. Destaco o cuidado em manter-me informado sobre o andamento do processo, apresentando-me e explicando as alternativas possíveis para a resolução do problema. Apesar da reparação ter sido muito mais exigente e trabalhosa do que se previa, não me foi cobrado nem mais um cêntimo pela mão de obra. O equipamento foi-me devolvido com um relatório minucioso sobre o trabalho realizado.