2⁷4 7 days & 24 hours

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Ano de 2024

RESPOSTAS AOS INQUÉRITOS DE AVALIAÇÃO ENVIADOS AOS NOSSOS CLIENTES

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

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	10 <i>(1 a 10)</i>
Ranking global (igual período ano transacto)	

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	46,2 <i>(0% a 100%)</i>		GLOBAL	
GOLD: As expectativas do cliente foram cumpridas				
SILVER: As expectativas do cliente estavam acima dos resultados possíveis	0,2 <i>(0% a 100%)</i>	Silver	Gold	Platinum

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.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Ano de 2024

OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

- > Obrigado pela vossa simpatia e disponibilidade
- 🗠 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 alquém 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
- ≥ Continuo a GOSTAR dos Vossos serviços
- ≥ 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.
- Profissional impecável. Serviço espetacular.
- Super atenciosos, recomendo
- Super atenciosos, recomendo