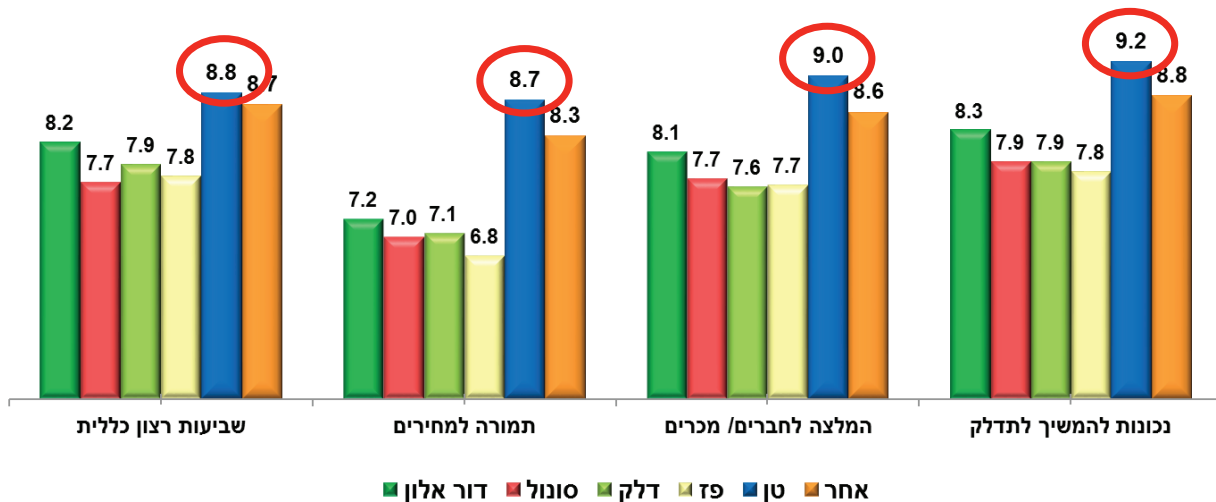




מדד מרקטסט לחוויית לקוח קבע: Ten המובילה בחוויית הלקוח בשוק הדלק!!!



“מדד מרקטסט לחוויית לקוח” הוא סקר אובייקטיבי שתוצאותיו מתפרסמות בעיתון “דה מרקר” מדי שנה והמודד למעלה מ-20 ענפים שונים במשק.

ממצאי מדד מרקטסט לחוויית לקוח מרץ 2016

ענף פריסה ארצית	אחר*	טן	פז	דלק	סונול	דור אלון	**פרמטרים המסומנים בירוק- ציון גבוה באופן מובהק ביחס לפרמטרים המסומנים באדום
1	8.2	8.8	7.8	7.9	7.7	8.2	שביעות רצון כללית
2	7.9	8.3	7.9	7.8	8.0	7.9	ציפיות מהשירות הניתן בתחנת הדלק של הרשת, טרם הפנייה אליה
3	7.7	8.3	7.2	7.5	7.2	7.9	שביעות רצון ממנן ההמתנה לתדלק
4	8.1	8.8	7.9	7.8	7.7	8.1	שביעות רצון מאדיבות השירות
5	8.2	8.8	7.9	7.9	8.1	8.1	שביעות רצון ממקצועיות השירות
6	7.7	8.3	7.5	7.4	7.4	7.3	מידת היחמה האישית והנכונות לעזור, שהפגין המתדלק
8	6.7	7.3	6.4	6.2	6.6	6.7	שביעות רצון מניקיון השירותים
9	7.5	8.7	6.8	7.1	7.0	7.2	שביעות רצון מתמורה למחירים
10	8.1	9.0	7.7	7.6	7.7	8.1	המלצה לחברים/ מכרים לתדלק בתחנות הרשת
11	8.3	9.2	7.8	7.9	7.9	8.3	מידת הנכונות להמשיך לתדלק בתחנות הרשת



העדפה לתדלוק בתחנות הדלק

