

Pesquisa de Satisfação

A Triunfo Transbrasiliana realiza, mensalmente, uma pesquisa de satisfação com os usuários que utilizam os serviços da Concessionária, entre eles socorro mecânico e atendimento médico de emergência. A pesquisa, que é realizada por telefone pela equipe de 0800, avalia sobre o atendimento recebido, tempo de atendimento, conhecimento nos procedimentos realizados e a satisfação geral com a empresa. O usuário pode avaliar cada item da pesquisa dando uma nota de 1 a 5. Importante que todas as ligações são gravadas para fins de auditoria.

A Concessionária possui a certificação internacional na norma ISO 9001, que representa o compromisso com os clientes, colaboradores e parceiros na busca constante pela excelência dos serviços e pela melhoria contínua dos processos.

Em junho, a pesquisa de satisfação contou com a participação de 270 usuários que avaliaram em 96% de satisfação com o atendimento recebido, 94% de satisfação com o conhecimento dos procedimentos adotados pelas equipes da Triunfo Transbrasiliana e 90% de satisfação geral com a Concessionária.

Confira o quadro abaixo:

