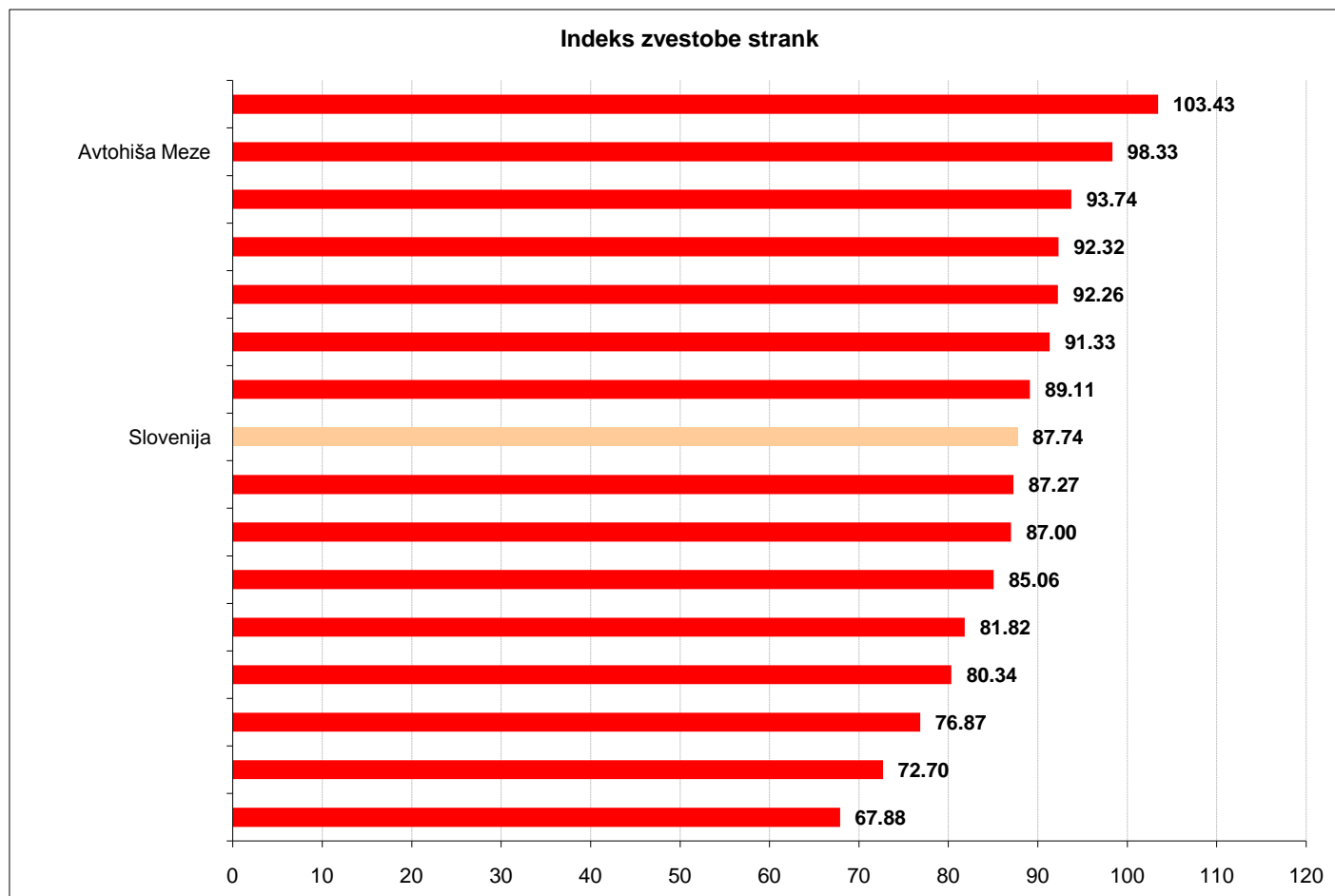


CSS Četrtletno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

II. Zvestoba strank

Zvestoba strank: Indeks zvestobe strank

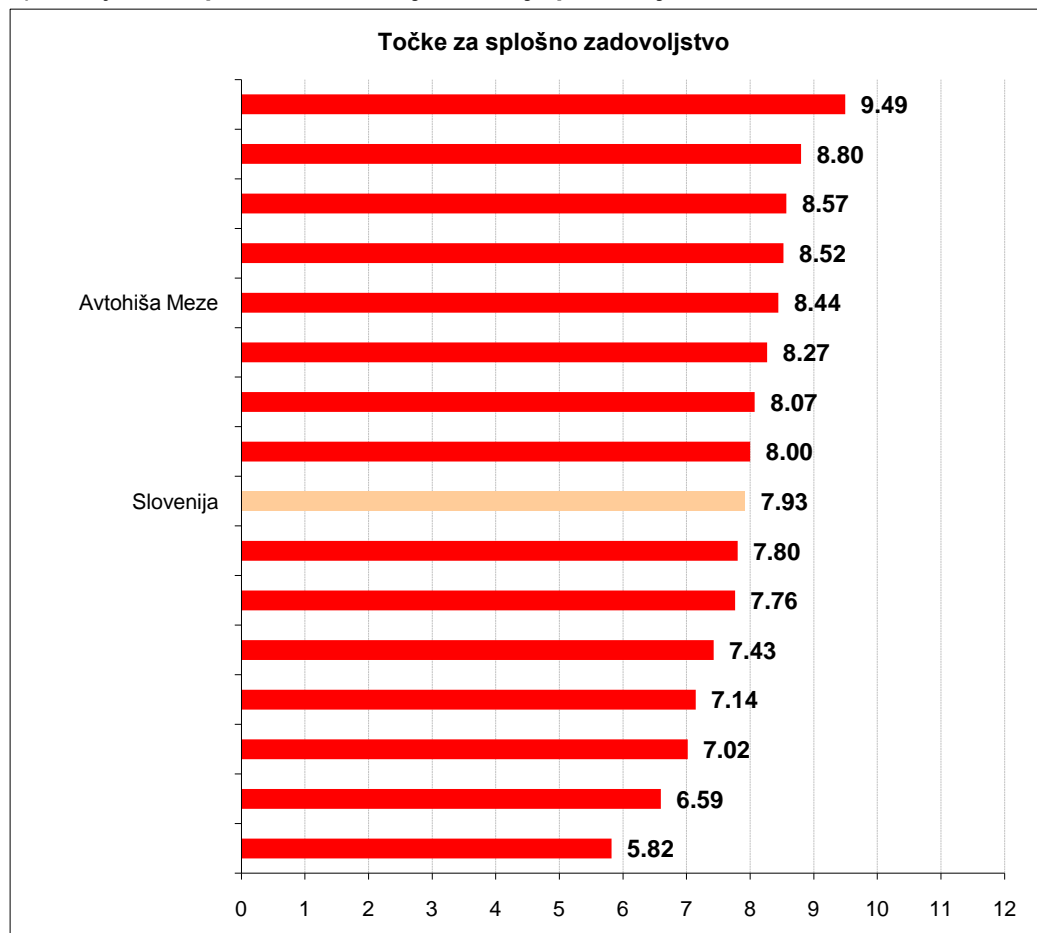


CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

II. Zvestoba strank

Zvestoba strank: Splošno zadovoljstvo

Vprašanje 1: Če pomislite na svoje izkušnje pri zadnjem obisku servisa, kako zadovoljni ste potem v celoti s storitvami tega servisa?

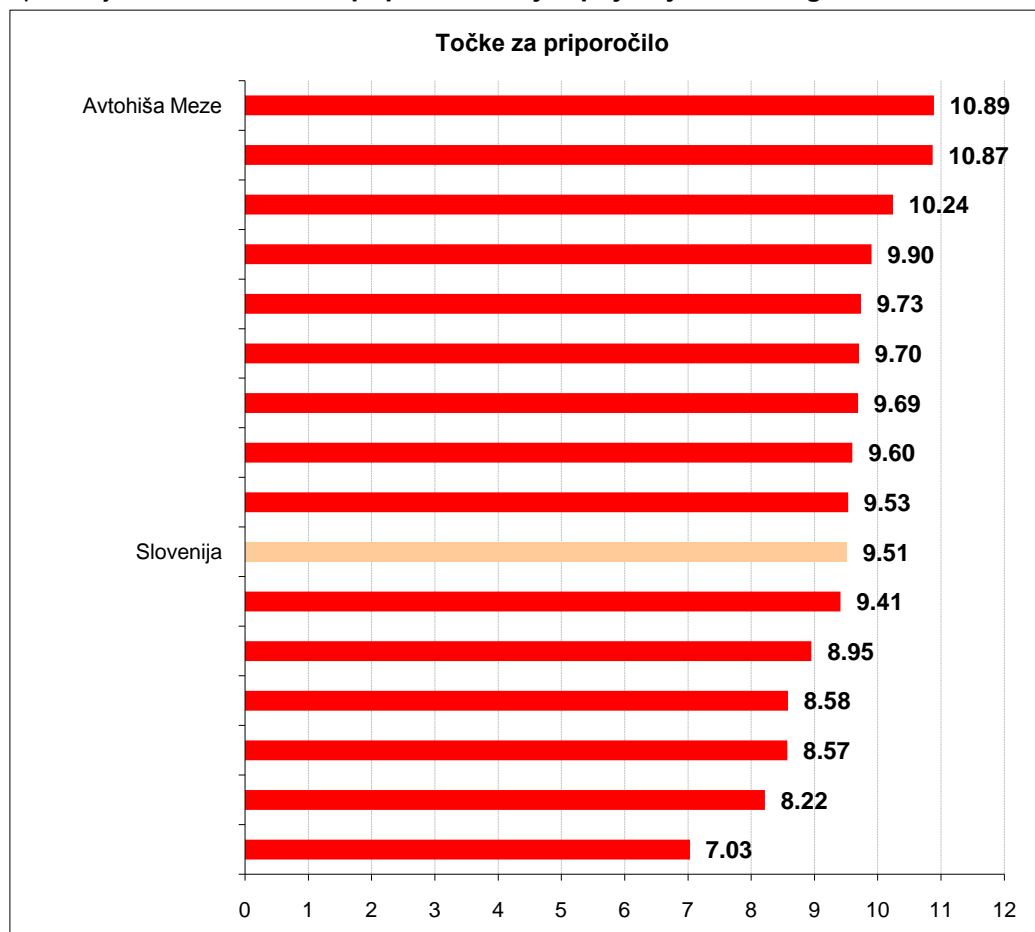


CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

II. Zvestoba strank

Zvestoba strank: Priporočilo

Vprašanje 2: **Ali bi ta servis priporočili svojim prijateljem in kolegom?**

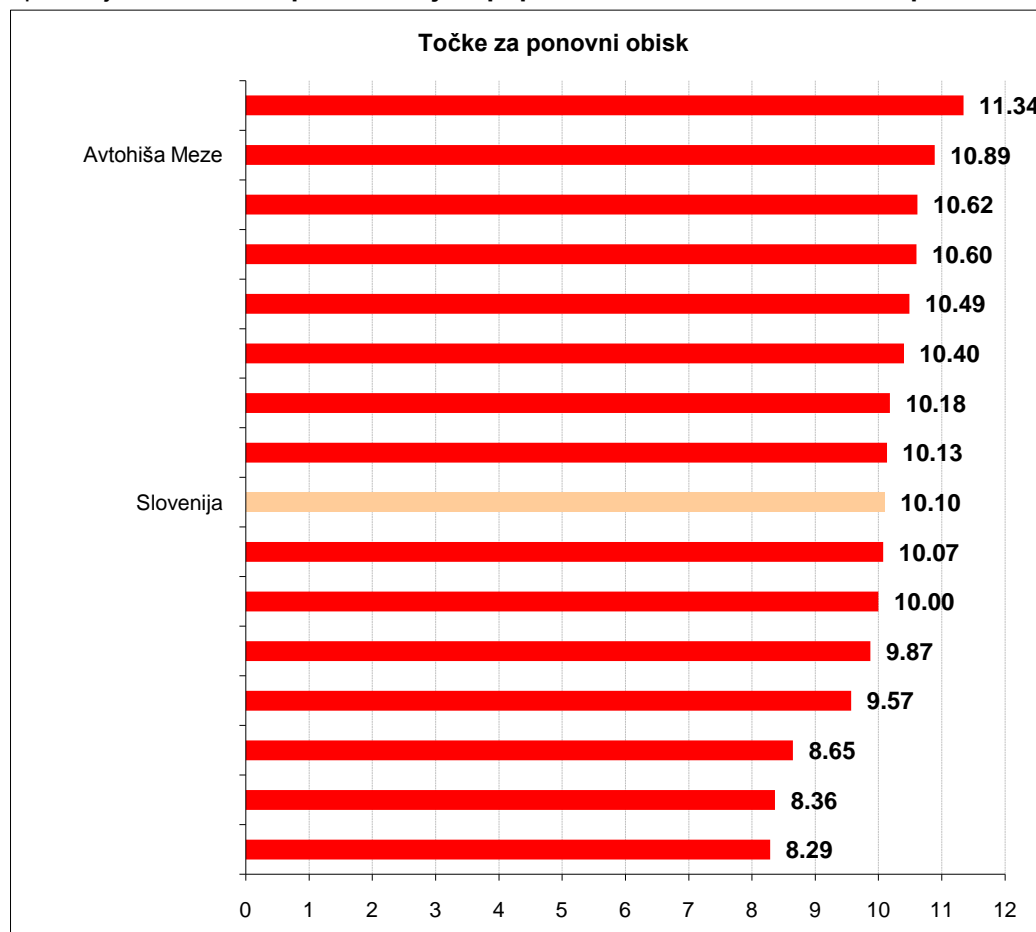


CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

II. Zvestoba strank

Zvestoba strank: Ponovni obisk

Vprašanje 3A: Ali bi se pri naslednjem popravilu ali vzdrževalnem delu spet odločili za isti servis?



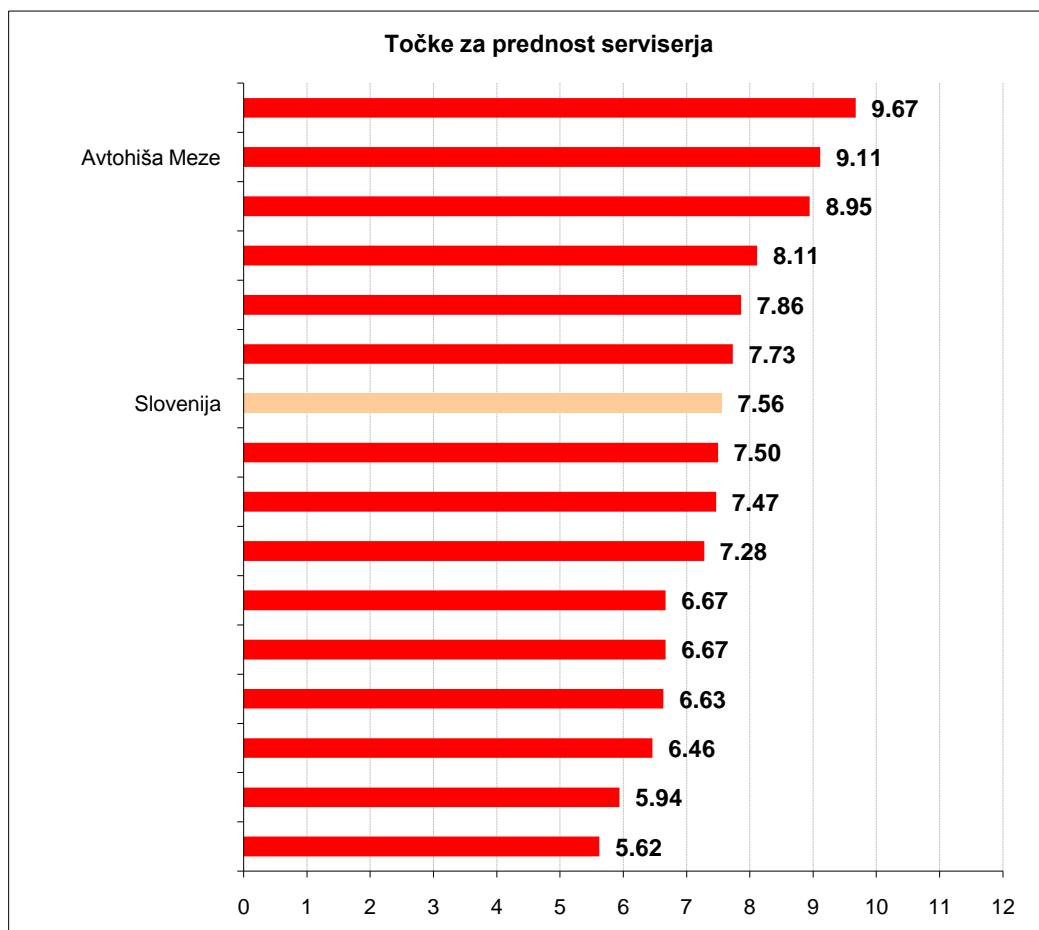
CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

II. Zvestoba strank

Zvestoba strank: Prednost, ugodnost

Vprašanje 4:

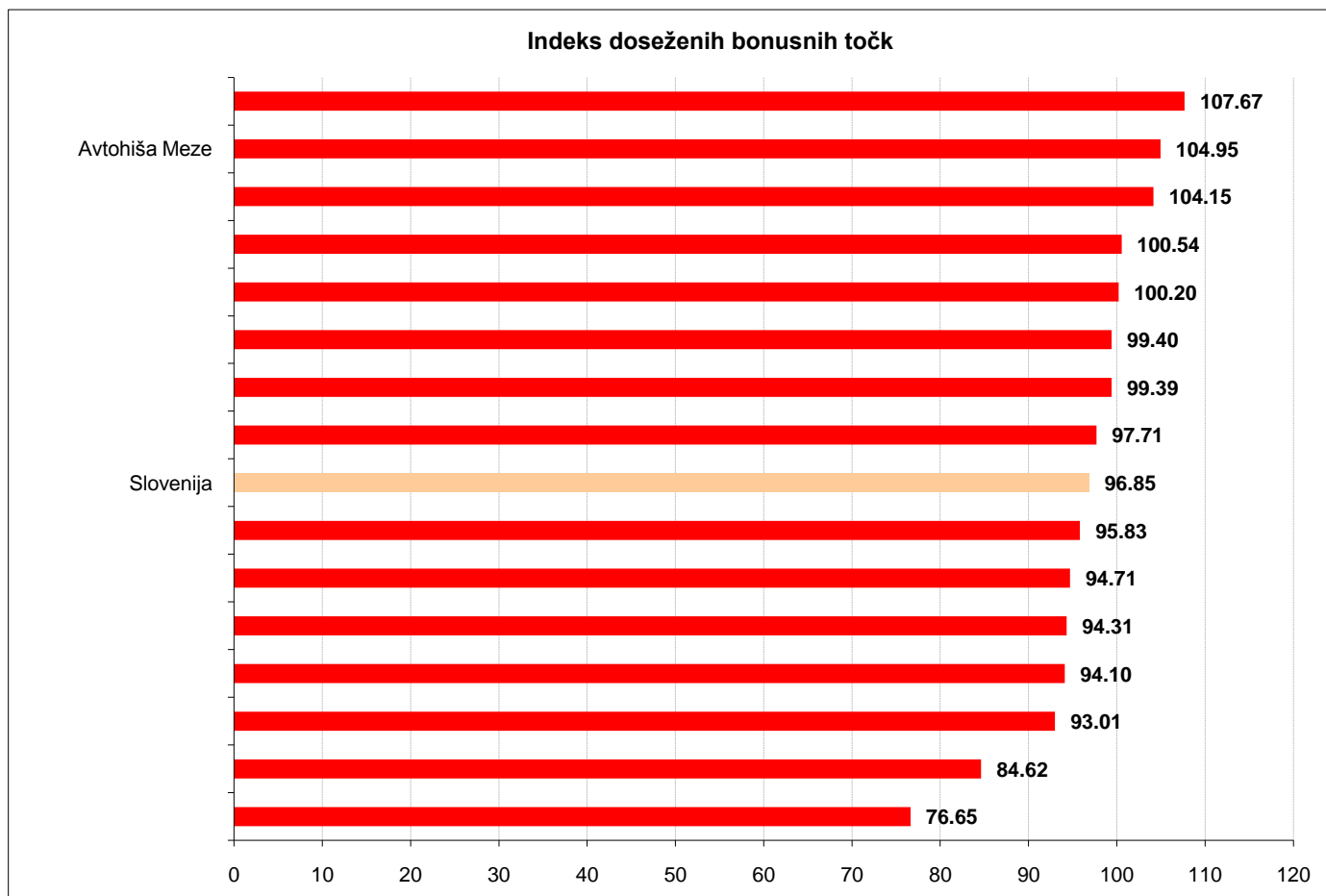
Verjetno imate izkušnje tudi z drugimi servisnimi delavnicami. Kako ocenjujete svojo prednost, ker ste svoje vozilo pripeljali ravno v to in ne v kakšno drugo servisno delavnico?



CSS Četrtletno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

III. Bonusne točke

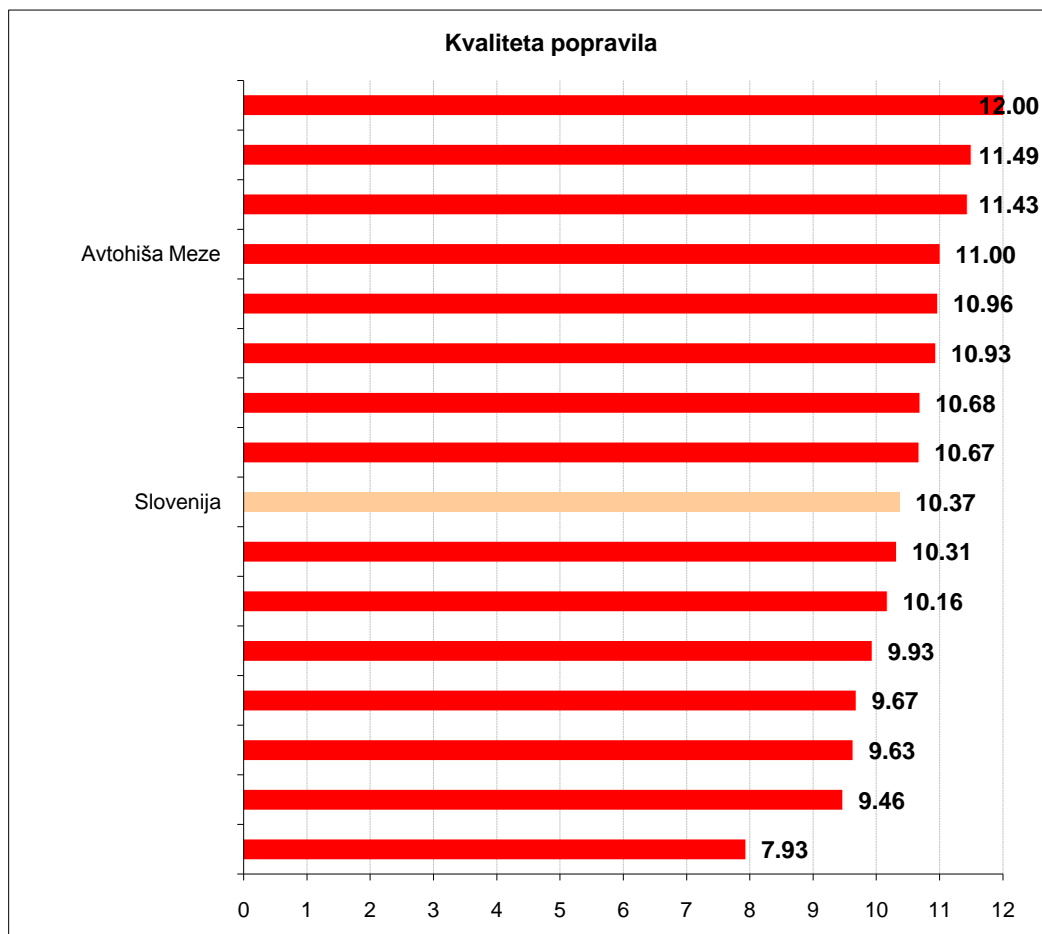
Indeks doseženih bonusnih točk



CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

III. Bonusne točke

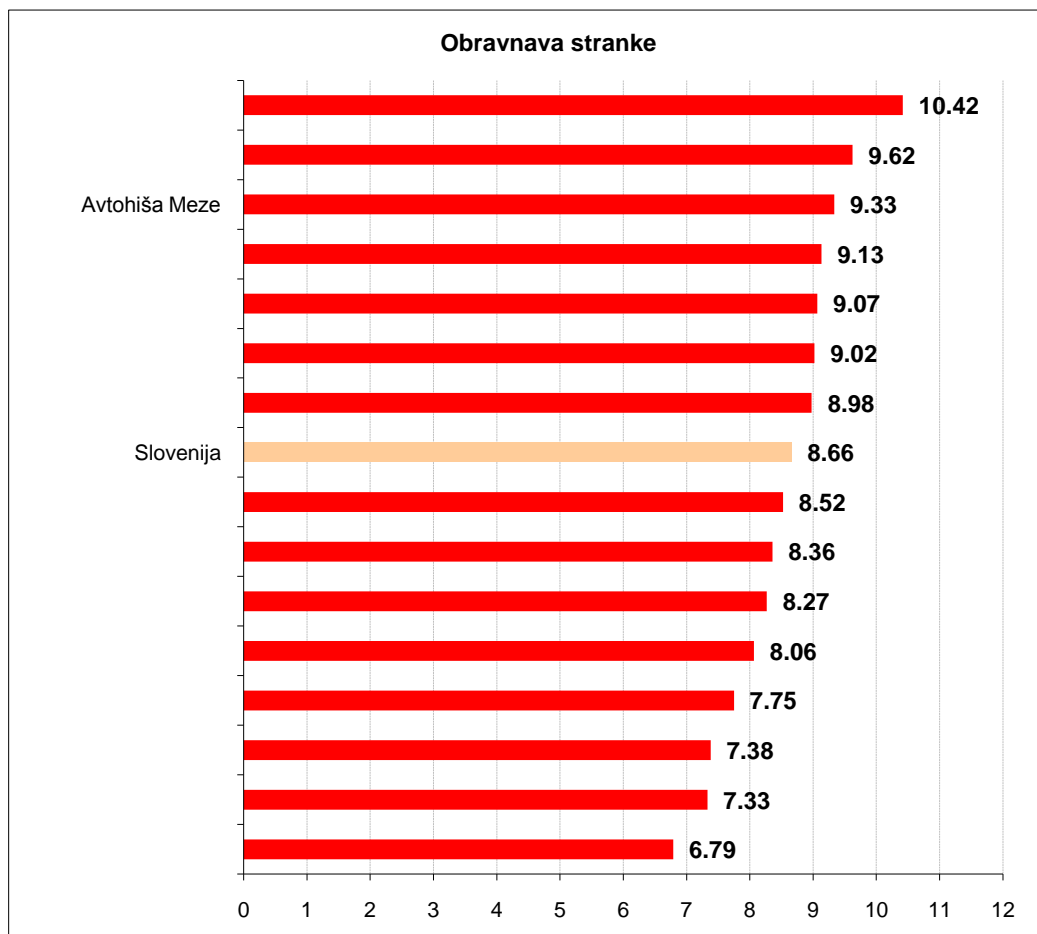
Bonusne točke: Kvaliteta popravila



CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

III. Bonusne točke

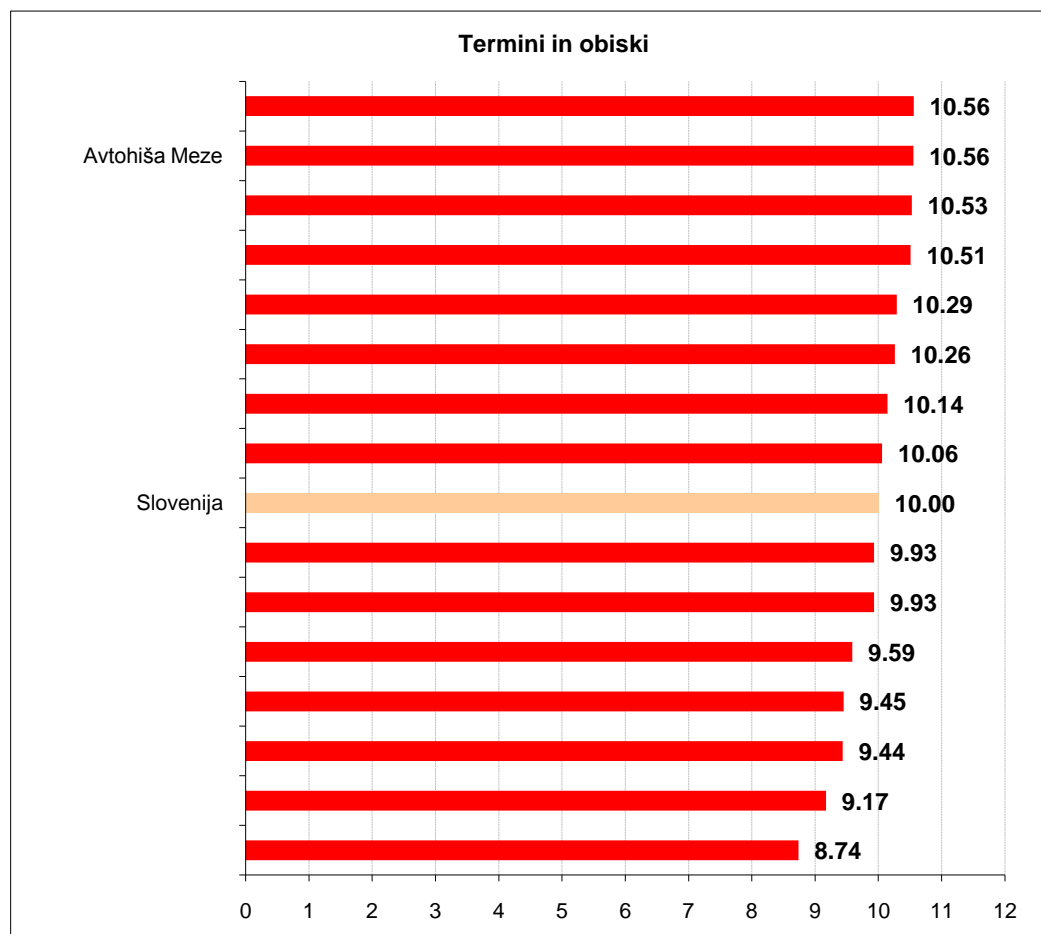
Bonusne točke: Obravnava stranke



CSS Četrtno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

III. Bonusne točke

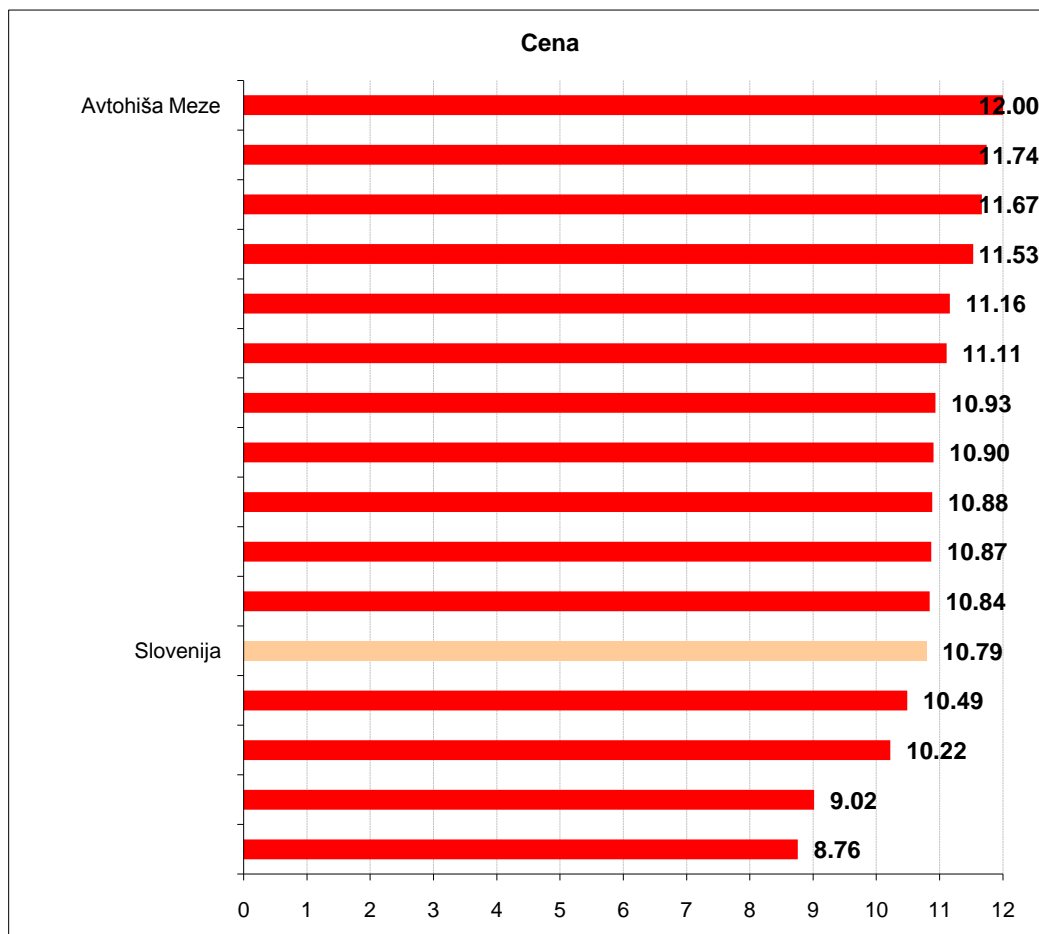
Bonusne točke: Termini in obiski



CSS Četrtletno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

III. Bonusne točke

Bonusne točke: Cena



CSS Četrtletno poročilo I/2011 (SEAT poprodaja - IV/2010 - Avtohiša Meze)

III. Bonusne točke

Bonusne točke: Splošni vidiki

