

Valutazione del servizio – Fattori

In generale come valuta gli aspetti del servizio?

Tavola di sintesi delle valutazioni (%)

Voto medio e livelli di soddisfazione – Voto su scala 1 - 10

	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	% Sodd. (Voto 8-10)	
Esperienza dell'acquisto online	Aspetto grafico e design dello store	8,0	88,0	60,0
	Facilità di ricerca delle diverse tipologie di lasciapassare	7,7	80,0	68,0
	Chiarezza e accuratezza delle informazioni	7,9	88,0	68,0
	Facilità della procedura di acquisto	8,0	92,0	68,0
	Valutazione sulla modalità pagamento	8,5	96,0	72,0
Servizio di assistenza all'acquisto	Assistenza in caso di problematiche o dubbi durante il processo di acquisto	8,7	62,5	62,5
	Risoluzione di problematiche o dubbi legati all'acquisto	8,7	70,6	58,8
	Assistenza in caso di richiesta informazioni	8,6	76,5	58,8