

Importanza dei fattori

Graduatoria dell'importanza (%)
Totale

Nella tavola a lato viene presentata la percentuale di volte in cui ciascun fattore è stato indicato dagli intervistati come il 1°, il 2°, il 3°, il 4° più importante

	N.delle volte che il fattore si è considerato	I Posto (%)	II Posto (%)	III Posto (%)	IV Posto (%)
Tempo di attesa	400	21,8	15,3	6,3	56,8
Gestione della coda	328	33,8	13,7	3,7	48,8
Accoglienza e cordialità del personale	523	36,7	9,9	5,9	47,4
Disponibilità nell'ascoltare del personale	472	34,5	15,9	7,4	42,2
Chiarezza del linguaggio utilizzato	344	39,8	23,5	14,2	22,4
Rapidità nel fornire le informazioni	451	33,9	38,4	19,5	8,2
Precisione delle informazioni	405	19,5	49,9	25,4	5,2
Propositività del personale	196	12,2	46,4	38,3	3,1
Cura e aspetto del personale	147	6,8	29,3	60,5	3,4
Pulizia del PdV	118	4,2	33,1	61,9	0,8
Facilità di interazione con gli addetti	310	6,5	23,9	68,4	1,3
Rumorosità	39	0,0	23,1	76,9	0,0
Riconoscibilità del PdV	140	7,1	20,0	69,3	12,8
Chiarezza delle informazioni	62	11,3	22,6	61,3	2,1
Materiale informativo	65	3,1	20,0	66,2	11,3