



FITXA TÈCNICA

Proposta de títol de l'estudi: Índex de Satisfacció del Client 2007-2008, La Molina

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi: Quins són els punts d'actuació que de forma més eficaç incideixen sobre la satisfacció global

Motivacions / Objectius:

- Quina és la qualitat percebuda pel client dels serveis oferts a l'estació d'esquí de La Molina "007-2008.
- Dades que li permetin conèixer millor quins són els hàbits dels visitants a l'estació.
- Veure quina és l'evolució respecte al mesurament de la temporada 2003-2004.

Unitat promotora: Unitat de Negoci de Turisme i Muntanya

Entitat/empresa executora: IPSOS Loyalty

Enquesta: IPSOS Loyalty

Informe: IPSOS Loyalty

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input type="checkbox"/>	Concurs obert	<input type="checkbox"/>	Procediment negociat
<input type="checkbox"/>	Concurs restringit	<input checked="" type="checkbox"/>	Contracte menor
<input type="checkbox"/>	Conveni de col·laboració	<input type="checkbox"/>	Elaboració pròpia
<input type="checkbox"/>	Subvenció		

Partida pressupostària: Pressupost d'Explotació 2008 – Centre 600 Àrea de La Molina – Natura 6230900

Cost: 11.948 €

Enquesta **Preu:** (inclòs informe)

IVA: (inclòs informe)

Informe **Preu:** 10.300 €

IVA: 1.648 €

Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic: Instal·lacions de l'estació d'esquí de La Molina

Univers: Tots els clients, de La Molina d'un dia tipus normal.

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 404 entrevistes

Error mostral: ± 4,98

Quotes

- Gènere
 Edat
 Grandària d'hàbitat

- Província
 Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Afixació

- Proporcional
 A proporcional

- Pendent de decidir

Procediment de mostreig

- Aleatori simple
 Polietàpic estratificat

- Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Quantitativa

- Telefònic paper
 Telefònic CATI (ordinador)
 Internet

- Presencial al carrer
 Presencial domiciliària
 Postal
 Altres (especificar):
 Pendent de decidir

Qualitativa

- Entrevista en profunditat
 Reunions de grup

- Altres (especificar)
 Pendent de decidir



Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: Desembre 2007 – Febrer 2008

Treball de camp: Febrer 2008

Lliurament de resultats: Abril 2008

Text del qüestionari

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Brífung (descripció d'objectius) |
| <input type="checkbox"/> | Esborrany |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definitiu |