



PROTOCOL: Estem realitzant un estudi per conèixer l'opinió que els usuaris del Centre d'Atenció al Client tenen del seu funcionament, li estaria molt agraït si em contestés unes preguntes, gràcies.

P.1 Quin és el motiu principal pel qual s'ha adreçat al Centre d'Atenció al Client ?

- 1- Sol.licitar informació general (horaris, serveis,etc.) de FGC.
- 2- Fer reclamacions
- 3- Sol.licitar altres tipus d'informació (RENFE, Transports Metropolitans, enllaços amb d'altres serveis,...)
- 4- Objectes perduts
- 5- Sol.licitar informació de FGC referent a tarifes i documents necessaris (carnets abonaments, títols transport,...).
- 6- Per la tramitació de documents (carnets, abonaments,...)
- 7- Altres a especificar

Al marge del resultat de la seva gestió, de la qual ja parlarem després, digui'ns si us plau, valorant en una escala d'1 (pèssim) a 10 (excel.lent):

P.2 Quin grau de satisfacció en el servei esperava aconseguir abans d'utilitzar el Centre d'Atenció al Client?

P.3 Una vegada vostè ha utilitzat el servei del Centre d'Atenció al Client, quin grau de satisfacció ha aconseguit? (Esc. 1-10)

P.4 Quin grau de satisfacció ha aconseguit pel que fa al temps d'espera perquè l'atenguessin? (Escala d'1 a 10)

P.5 Quin grau de satisfacció ha aconseguit, respecte a l'amabilitat del personal? (Escala d'1 a 10)

P.6 Quin grau de satisfacció ha aconseguit, respecte a la simpatia del personal? (Escala d'1 a 10)

P.7 Quin grau de satisfacció ha aconseguit, respecte a l'eficàcia del personal? (Escala d'1 a 10)

P.8 I ara, respecte al resultat de la seva gestió al Centre d'Atenció al Client; creu vostè que ha estat? ...

- 1 Molt satisfactori
- 2 Satisfactori
- 3 Ni satisfactori, ni insatisfactori
- 4 Insatisfactori
- 5 Molt insatisfactori

P.9/10 Quina és la seva estació d'origen més freqüent? (9 desenes / 10 unitats)

1 Pça. Esp.	10 Molí Nou	20 Olesa Mont.	30 C. Parellada	50 Pça Cat.	60 Tres Torres	71 Mirasol	81 Sabadell Rb
2 Magoria-La	11 Col. Gúell	21 Aeri Mont	31 Masquefa	51 Provença	61 Sarrià	72 Hospital Gr.	
3 Ild. Cerda	12 Sta. Coloma	22 Monistrol	32 Piera	52 Gracia	62 R. Elisenda	73 Rubí	
4 Gornal	13 St. Vicenç	23 Castellvell	33 Vallbona	53 Pça Molina	64 P. Funicular	74 Les Fonts	
5 Sant Josep	14 Can Ros	24 St. Vice. C.	34 Capellades	54 Pàdua	65 Vallvidrera S.	75 Terrassa Rb	
6 Almeda	15 Pallejà	25 Manresa V.	35 P. Claramun	55 Putxet	66 B. Vallvidrera	76 Sant Joan	
7 Cornella	16 St. Andreu	26 Manresa Al.	36 Villan. Cami	56 Tibidabo	67 Les planes	77 Bellaterra	
8 L'Hospitalet	17 Martorell V.	27 Manresa B.	37 Igualada	57 St. Gervasi	68 La Floresta	78 U. Auton.	
9 Sant Boi	18 Martorell E.	28 St. Estev. S.		58 Muntaner	69 Valldoreix	79 Sant Quirze	
	19 Abrera	29 La Beguda		59 Bonanova	70 Sant Cugat	80 Sabadell Est	

P.11/ 12 Quina és la seva estació de destí més freqüent? (10 desenes / 11 unitats)

P.13 Quin nombre de viatges acostuma a fer per setmana?

- | | | |
|-----------------|---|---|
| - 1 per setmana | - | 1 |
| Entre 1 - 5 | - | 2 |
| Entre 6 - 9 | - | 3 |
| 10 viatges | - | 4 |
| + de 10 viatges | - | 5 |

P.14 Edat

Fer una estimació i respondre directament

- | | | |
|--------------|---|---|
| 17 - 20 anys | - | 1 |
| 21 - 30 anys | - | 2 |
| 31 - 45 anys | - | 3 |
| 46 - 64 anys | - | 4 |
| +65 anys | - | 5 |

P.15 Sexe *Respondre directament*

- | | | |
|------|---|---|
| Home | - | 1 |
| Dona | - | 2 |

P.16 Codi hostessa