

Customer Care commerciale Consumer

Solo 1 su due clienti ha soluzione alle sue esigenze

187 

119 

Soddisfazione

- 7,14 FY'19
- 7,01 aprile '20

- 6,28 FY'19
- 6,72 aprile '20

Solution

- 53% FY'19
- 52% aprile '20

- 55% FY'19
- 56% aprile '20

Recall

- 48% FY'19
- 55% aprile '20

- 52% FY'19
- 54% aprile '20

Soddisfazione voto 1-10

Fonte Survey a caldo

02:08:35



Request control



Cosa dicono i clienti insoddisfatti

La non chiarezza delle comunicazioni

- Sono stato ingannato dall'operatore mi ha promesso router fibra TIM e un sacco di vantaggi invece mi hanno mandato un router Huawei con sim
- l'operatore mi ha detto che avrei navigato fino a 50Mb/s e con Giga illimitati, non specificando che arrivato a 200GB di consumi la velocità si riduce a 1Mb/s.
- Pessima esperienza, l'operatore mi ha preso in giro, dicendomi una cosa per un'altra! Credo a breve eserciterò diritto di recesso.

Informazioni discordanti

- Le informazioni che ho ricevuto sono state diverse in momenti diversi, e a distanza di alcune settimane non ho ancora nessuna evidenza di attivazione, e nessun operatore è in grado di darmi lo stato
- I termini dell'offerta non sono mai chiari, ogni operatore ha una versione diversa e dopo due settimane non è ancora stata attivata l'opzione richiesta per il mobile

Mancanza di cortesia e attenzione al cliente

- Operatore scortese. Alla richiesta di capire meglio ha chiuso unilateralmente la conversazione senza motivo.
- Poca serietà e professionalità. Ogni operatore del 187 ha la sua versione
- Quando contatto il servizio clienti per parlare con gli operatori, essi sono poco esaustivi e alle volte non in grado di risolvere i problemi legati alle mie esigenze.

Fonte CSI e Survey a caldo