

Monitor
Continuo
de **Satisfacción**
expectativas satisfacción y fidelidad

Monitor Continuo de Satisfacción ESF – Expectativas, Satisfacción y Fidelidad –

Realice un seguimiento continuo mensual/bimensual de cuál es el nivel de satisfacción de sus clientes con los servicios prestados desde cada uno de sus puntos de atención y venta. Disponga de un feedback permanente de la calidad de la atención y corrija a tiempo en base a información sobre motivos de insatisfacción para cada área de atención y venta.

Funciones del Monitor Continuo de Satisfacción ESF

1. *Su implementación permite disponer de un informe mensual o bimensual de la satisfacción de sus clientes en cada uno de los locales;*
2. *Mida continuamente la satisfacción percibida con las áreas críticas del servicio (calidad de la atención recibida, imagen y comodidad del local, variedad y calidad de productos o servicios);*
3. *Mida la satisfacción global con el servicio prestado;*
4. *Identifique y corrija a tiempo procesos de servicio que generan insatisfacción /no conformidades;*
5. *Releve en forma permanente sugerencias, áreas de mejora para el servicio, nivel de fidelidad y referenciación de marca ;*

Metodología Propuesta

Encuesta telefónica. Genera economías de aplicación, permitiendo la inclusión de preguntas abiertas y cerradas en el cuestionario. Las bases de datos para el contacto de los clientes deben ser provistas por el cliente en forma mensual/bimensual.

Encuestas o Entrevistas Cara a Cara. La realización de entrevistas cara a cara permite un mayor nivel de profundidad y personalización en el relevamiento. También puede utilizarse como metodología de medición in situ en puntos de servicio en el momento de consumo de servicios o productos.

Encuestas Auto-administradas. Se pueden realizar en puntos de venta durante la facturación a partir de micro – cuestionarios administrados al comprador que miden calidad general de la atención, calidad y variedad de productos ofrecidos – entre otras posibles variables de medición –. También se pueden realizar vía mail a base de datos de clientes.

Consultoría para aplicación de encuestas con personal de la empresa – In House – Opción brinda consultoría en armado de muestras, diseño y programación de cuestionarios e instructivos de aplicación para que las empresas puedan ejecutar encuestas con personal propio optimizando sus recursos.

Formulario Tipo de Aplicación Mico Encuesta Telefónica

Buenos días/tardes, mi nombre es... y le estoy hablando de..., querríamos hacerle unas preguntas para conocer su opinión acerca de la atención recibida en sus últimas visitas a..., con el fin de mejorar nuestra atención. ¿Contaría con unos minutos para responder a las preguntas?...

En una escala del 1 al 5 en la que 1 es muy mala, 2 mala, 3 regular, 4 buena y 5 muy buena...

1. Tomando en cuenta su última visita... ¿Cómo evalúa la imagen, prolijidad y comodidades del local de...?
 - 1.1. (Si contesta de 1 a 3) ¿Por qué motivo las evalúa como...?
2. ¿Cómo evalúa la atención brindada por nuestro personal?
 - 2.1. (Si contesta de 1 a 3) ¿Por qué motivo piensa que fue...?
3. ¿Cómo evalúa la variedad y la calidad de los productos/servicios ofrecidos por....?
 - 3.1. (Si contesta de 1 a 3) ¿Por qué motivo piensa que son...?
4. ¿Qué sugerencia realizaría para mejorar nuestros productos y/o servicios?

Le agradecemos desde ya que nos haya brindado su opinión y esperamos poder mejorar nuestro servicio a partir de la misma. Hasta luego

Costos de Aplicación

Su aplicación continua (con un mínimo de tres instancias de relevamiento) y la automatización del procesamiento de la información permiten tener acceso a la herramienta por costos muy reducidos.

Qué distingue a Opción Consultores

- Amplia variedad de servicios especializados de investigación de mercados para la evaluación del entorno de marketing de la empresa.
- Los servicios de investigación de mercados se combinan con consultoría en definición de lineamientos estratégicos de marketing (producto, distribución y ventas, comunicación, promoción y precios).
- Consultoría especializada en planificación estratégica de marketing.
- Los servicios ofrecidos permiten generar economías y capitalizar oportunidades a su marca a partir de la definición de estrategias sobre la base de información de mercado.
- Opción le ofrece un servicio personalizado y comprometido con la generación de valor para su empresa, buscando generar economías en los costos de acceso a la información.

Servicio desarrollado por Opción Consultores. Para mayor información comunicarse con Opción Consultores: (005982 4026509. Montevideo - Uruguay)

info@opcion.com.uy
www.opcion.com.uy
www.externainvestigacion.com