



Satisfacción de clientes + Capacitación

A través de este programa la organización podrá conocer las percepciones y evaluaciones de los clientes sobre los productos y servicios, así como de los diferentes atributos que componen el desempeño de la empresa.

Conjuntamente se desarrolla un programa de capacitación para dotar a los recursos humanos de herramientas para la mejora de las diferentes áreas.

Estructura



● Encuesta de satisfacción de clientes

A través de la misma se podrá conocer:

- Grado de satisfacción con la empresa
- Índice de valoración de imagen
- Factores claves de contratación
- Productos o servicios que pudieran desearse
- Valoración de atributos
- Evaluación del personal
- Comparación con la competencia en distintas variables
- Otras variables de interés específico

Metodología

Telefónica o coincidental en el punto de venta, mediante la aplicación de un cuestionario desarrollado especialmente y adaptado a las necesidades de la organización.

La muestra se determinará de acuerdo a la cantidad de clientes de la empresa, nivel de confianza y margen de error a aceptar.

● Taller de capacitación posterior a la medición

Una vez analizadas las áreas oportunidad, se armará un taller orientado a desarrollar las habilidades necesarias en los empleados para promover la mejora. Se determinará la temática y área de acción.

Resultados para la organización

- Conocer las áreas críticas del servicio donde aplicar acciones de mejora para retener clientes.
- Desarrollar nuevos productos o servicios en base a necesidades insatisfechas en el mercado.
- Evaluar el desempeño de la organización en comparación con la competencia, de manera de poder mantener la ventaja competitiva.
- Conocer los elementos que los clientes entienden diferenciales de la empresa con respecto a la competencia.
- Monitorear la evolución de la satisfacción de los clientes a través de líneas de tendencia.
- Desarrollar las habilidades del personal para promover la constante satisfacción de los clientes

Desarrollo e implementación:



www.factum.com.uy



www.msmarketing.com.uy