



Customer Satisfaction

¿Sabes medir la Satisfacción de tus Clientes?

Un programa **INTEGRAL** de satisfacción de cliente **CONTIENE:**



RECOPIACIÓN DE DATOS



ANÁLISIS DE DATOS



CIERRE DE CÍRCULO



CONCLUSIONES



CAMBIO DE RUMBO

1

2

3

4

5

BENEFICIOS

PARA LA EMPRESA



CREA UNA CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE

Un proceso estructurado de círculo cerrado involucra y capacita a los empleados para que se centren en los clientes.



AUMENTA LOS RATIOS DE RETENCIÓN

Las actividades de círculo cerrado son una excelente manera de recuperar a los clientes al borde del abandono.



MEJORA LAS OPERACIONES INTERNAS

Establecer llamadas de retroalimentación y seguimiento puede revelar deficiencias y problemas en los procedimientos.



HACER CRECER TU NEGOCIO

El proceso puede descubrir oportunidades para mejorar los productos o servicios y conseguir nuevas fuentes de ingresos.

BENEFICIOS

PARA EL CLIENTE



PROMUEVE LA BUENA VOLUNTAD

Cerrar el círculo hace que los clientes se sientan valorados y les hace saber que sus opiniones son importantes.



CONSTRUYE RELACIONES

Al comprometerse directamente con los clientes, puede crear una legión de clientes aliados que pueden participar en focus groups o en pruebas de fase beta.



CREA PROMOTORES COMPROMETIDOS

Muchos clientes se enorgullecen de que se les pida que promocionen activamente el negocio, actuando así como los representantes de la marca.

Todo lo anterior impacta en el NPS

23

Antes de los cambios de cierre de círculo

31

Después de los cambios de cierre de círculo