

Encuestas de Satisfacción
Monitor Esf
OPCION Actualización
www.opcion.com.uy
info@opcion.com.uy
Tel: (005982) 4026509
Montevideo- Uruguay



Encuestas de Satisfacción Monitor ESF

¿Qué es el Monitor de Satisfacción Esf?

Son encuestas periódicas dirigidas a clientes de mayor valor para la empresa que le permiten gestionar la calidad de los servicios prestados, a partir de la actualización de expectativas y requerimientos, la medición de la satisfacción con las distintas áreas del servicio y la evaluación de los niveles de fidelidad con la empresa.

Principales beneficios para su empresa

Requerimientos de Calidad

- Actualice continuamente los requerimientos/expectativas de sus clientes de mayor valor;
- Opción le ofrece una base de datos actualizada con tipologías de clientes según expectativas y requerimientos hacia el servicio;
- Gestione sus servicios tomando en cuenta los requerimientos de sus distintos segmentos de clientes;
- Releve en forma periódica sugerencias y áreas de mejora para el servicio (“sugerencias”);

Medición de la Satisfacción

- Mida continuamente la satisfacción percibida con las áreas críticas del servicio;
- Mida la satisfacción global con el servicio prestado;
- Corrija a tiempo procesos de servicio que generan insatisfacción / no conformidades;
- Desarrolle actividades de resarcimiento a clientes insatisfechos para evitar su alejamiento de la empresa;



Nivel de Fidelidad de su Cartera de Clientes

- Conozca la fortaleza del vínculo existente entre sus clientes más valiosos y su empresa;
- Clasifique a sus clientes de acuerdo a niveles de fidelidad potencial;
- Identifique causas de niveles débiles de fidelidad

Metodología y Especificaciones Técnicas

- Encuesta Telefónica de 6 mins. de duración;
- Encuesta Telefónica a partir de muestra aleatoria representativa (5% de error a 95% de nivel de confianza. Tamaño de muestra ajustado a del número de clientes);
- Control aleatorio del 20% de las encuestas realizadas. Grabación en soporte digital del 20% de las encuestas con finalidades de supervisión;
- Brindamos Calidad y Seguridad en la Información a partir del seguimiento estricto del Manual de Procedimientos Opción Consultores”.

OPCION CONSULTORES sugiere aplicar el Monitor ESF cuatrimestral, semestral o anualmente.

A partir de su especialización operativa en investigación de mercados Opción Consultores ofrece informes del Monitor de Satisfacción ESF por presupuestos reducidos en relación a su inversión global en actividades de marketing.

Qué Distingue a Opción Consultores

Amplia variedad de servicios especializados de investigación de mercados para la evaluación del entorno de marketing de la empresa. Consultoría especializada en planificación estratégica de marketing. **Los servicios de investigación de mercados se combinan con consultoría en definición de lineamientos estratégicos de marketing (área de producto, distribución y ventas, comunicación, promoción y precios). 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)

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