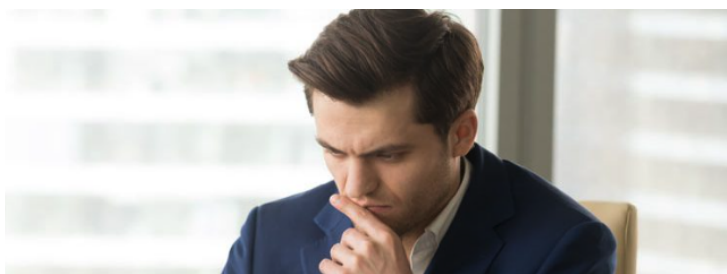




ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Evaluar el grado de satisfacción de clientes internos y externos de forma periódica, nos permite asegurar que cumplimos sus requisitos y expectativas, y que están satisfechos con nuestro desempeño.



Establecer y monitorear indicadores de desempeño internos, no es suficiente para asegurar la satisfacción de nuestros clientes

Evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos es importante por varias razones:

1. Eficacia y efectividad.

Nos permite verificar que nuestros procesos y productos cumplen los requisitos establecidos (eficacia) y que el resultado es satisfactorio para el cliente (efectivo).

2. Retención.

Asegurar su satisfacción permite construir relaciones a largo plazo y generar lealtad.

3. Referencias y recomendaciones.

Cientes satisfechos tienden a compartir sus experiencias positivas con otras personas, lo cual puede ayudar a expandir la base de clientes y atraer nuevos negocios.

4. Mejora continua.

La retroalimentación de clientes internos y externos es valiosa para la mejora continua, se obtiene información sobre las áreas que cumplen las expectativas del cliente y aquellas en las que se pueden realizar mejoras, e identificar oportunidades de crecimiento, corregir deficiencias y desarrollar estrategias para superar las expectativas de los clientes.

5. Adaptabilidad y flexibilidad.

Las necesidades y expectativas de los clientes están en constante evolución. Evaluar su satisfacción ayuda a comprender mejor estas necesidades cambiantes y a adaptar nuestros productos, servicios y procesos, a fin de satisfacer sus requisitos de manera efectiva.

6. Construcción de una reputación sólida.

Las opiniones y experiencias positivas de los clientes contribuyen a crear una imagen positiva y a ganarse la confianza de los clientes. Por el contrario, las experiencias negativas impactan perjudicialmente en nuestra reputación.

Métricos te lleva de la mano

Evaluar la satisfacción de los clientes es muy sencillo; identifica a todos tus clientes internos y externos, y para cada uno diseña un cuestionario personalizado.

Solicita su retroalimentación respecto al producto o servicio que recibe, pocas preguntas y específicas, mientras más sencillo sea el cuestionario, mejor.



La **App Evaluación** de **Métricos** programa su envío de forma automática, por ejemplo una vez al año, y los distribuye por correo electrónico. Al ser respondidos genera reportes de resultados para identificar las fortalezas y debilidades, y establecer acciones para la mejora.

Lidera a tu organización a otro nivel de desempeño con Métricos.

Solicita una demo en contacto@metricos.mx o al WhatsApp +52 55 4006 7589.