MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. **Encuestas:**

La encuesta de satisfacción del cliente es el método estándar para la recogida de datos sobre la felicidad del cliente.

- Encuestas en Apps.
- Encuestas post-servicio.
- Encuestas largas vía email.

MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

2. Índice de satisfacción del cliente:

Esta evaluación es una calificación emocional, La escala suele oscilar entre 1 - 3, 1 - 5, o 1 - 10. No se recomienda un rango más amplio debido a las diferencias culturales en cuanto a cómo las personas califican su satisfacción.

3. Índice Net Promoter Score (NPS):

El Net Promoter Score (NPS) mide la probabilidad de que un cliente te recomiende a alguien y es probablemente la forma más popular de medir la lealtad del cliente.

MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

4. Índice Customer Effort Score:

Con este método no se les pregunta a los clientes sobre su satisfacción o inclinación a recomendar, sino por el esfuerzo que tuvieron que invertir para que su problema o inquietud fuera resuelta - generalmente en una escala de 1 (muy poco esfuerzo) a 7 (muchísimo esfuerzo).

5. Social Media Monitoring:

Las redes sociales han tenido un enorme impacto en la relación empresa-cliente. Anteriormente una excelente o deficiente experiencia de servicio podría ser compartida con los familiares y amigos más cercanos, pero hoy en día las redes sociales ofrecen una plataforma que puede llegar potencialmente a millones de personas.

MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

6. **Índice Things Gone Wrong:**

Esta métrica se origina desde el enfoque Lean Six Sigma, y mide el número de quejas, o "cosas que han salido mal", por 100, 1000, o hasta 1.000.000 unidades de respuestas de la encuesta, unidades vendidas, u otros.