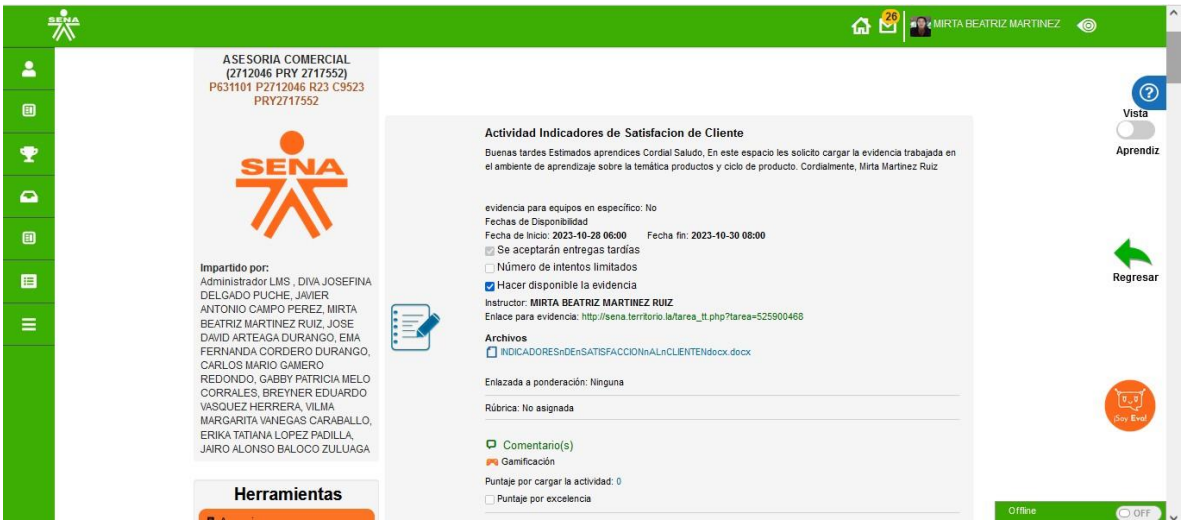
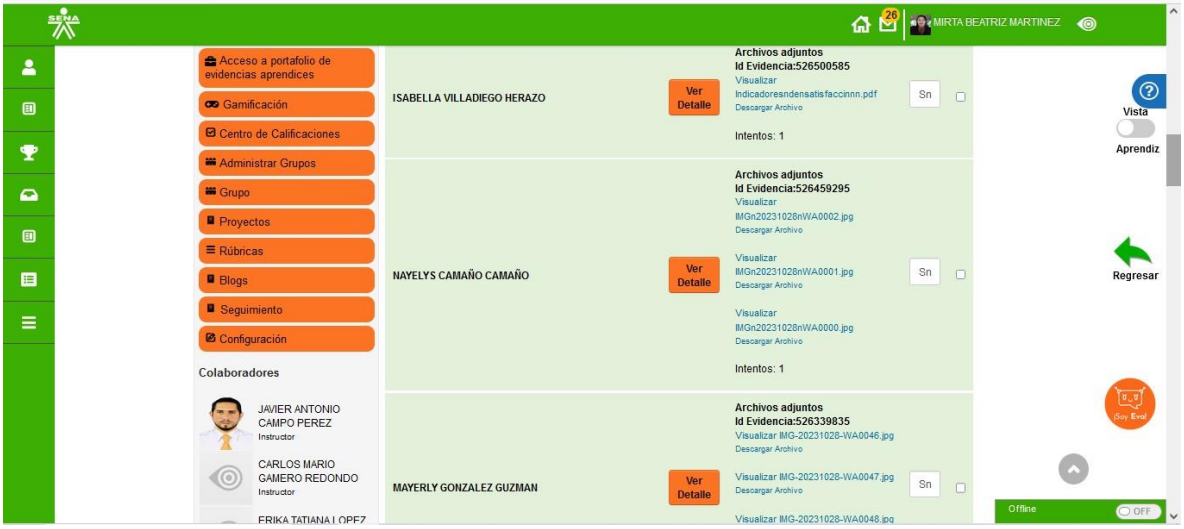
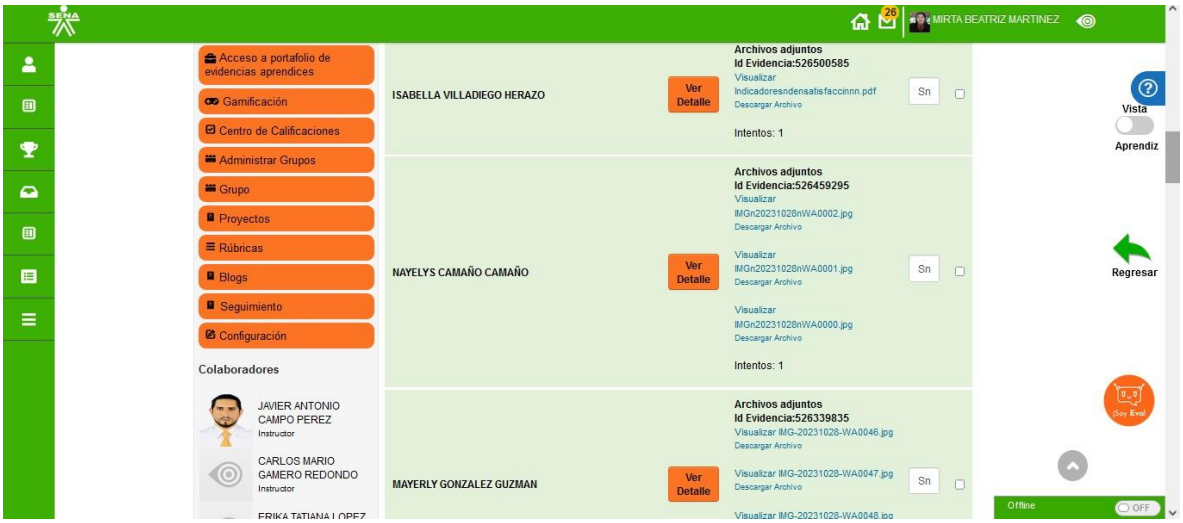
EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES Y FOTOGRAFIA EN FORMACION OCTUBRE 23,30







Actividad - Indicadores

Se entienden a los indicadores de satisfacción del cliente como aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido. Entendiendo, por tanto, el concepto indicador como el resultado de la relación entre dos o más datos que permite medir de forma cuantitativa o cualitativa sucesos para poder tomar acciones y satisfacción del cliente como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto. Después de la explicación dada por el instructor y de la lectura del material de apoyo suministrado, responder las siguientes preguntas:

1. ¿Porque es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores?
2. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes?
3. ¿Cómo se ubican los indicadores de satisfacción dentro de las organizaciones?
4. Explique 5 indicadores de satisfacción de clientes.
5. Según sus palabras explique que son las Métrica e indicadores de servicio al cliente.
6. ¿Es importante para las organizaciones medir la satisfacción del servicio a los clientes?

SOLUCIÓN

1. Es importante medir la satisfacción del cliente mediante indicadores porque nos permiten evaluar la calidad del servicio o producto ofrecido y tomar medidas para mejorar la experiencia del cliente.
2. Los principales usos de los indicadores de satisfacción del cliente son: evaluar el desempeño del servicio, identificar áreas que necesitan mejora, tomar decisiones basadas en datos, establecer metas y objetivos y mantener la lealtad y satisfacción del cliente.

3. Los indicadores de satisfacción se ubican en diversas áreas dentro de la organización, como el departamento de atención al cliente, el departamento de calidad, el departamento de marketing y ventas y la alta dirección.

4. Ejemplos de indicadores de satisfacción del cliente podrían ser: tasa de retención de clientes, Net Promoter Score (NPS), calificación promedio en encuestas de satisfacción, tiempo promedio de respuesta a consultas o quejas y número de quejas o reclamos recibidos.

5. Las métricas e indicadores de servicio al cliente son herramientas para medir y evaluar la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes. Las métricas son medidas cuantitativas que nos brindan información numérica sobre el desempeño de un servicio, mientras que los indicadores son medidas cualitativas o cuantitativas que nos permiten evaluar el estado o resultados de un servicio.

6. Sí, es importante para las organizaciones medir la satisfacción del servicio al cliente, ya que ayuda a identificar áreas de mejora, mantener la lealtad y retención de los clientes y generar una ventaja competitiva en el mercado.


Punto
vive digital