NOMBRE: **FECHA:**

ACTIVIDAD

DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Resultados de Aprendizaje:

Determinar acciones postventa a partir de la experiencia de servicio

Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización

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?