

10+1 TRUCOS

para sacar
partido de
tus
encuestas
de
satisfacción





PROGRAMA UNA ALERTA AUTOMATIZADA

Asocia a cada cliente una persona responsable (director de tienda, responsable de calidad...) y condiciona una alerta para que reciban un correo si la nota es inferior a 5, si es un cliente VIP...

Así apagas el fuego lo antes posible.





NO PREGUNTES INFORMACIÓN QUE YA TIENES

Si ya sabes el producto comprado o si ya conoces la edad de la persona, no hace falta preguntarle de nuevo.



Cuanto más corto sea el cuestionario, mejor.





INVITA A TUS CLIENTES SATISFECHOS A COMENTAR TU PÁGINA EN GOOGLE

Cuando terminan el cuestionario, se puede programar abrir tu página en Google para mejorar la reputación de tu negocio.

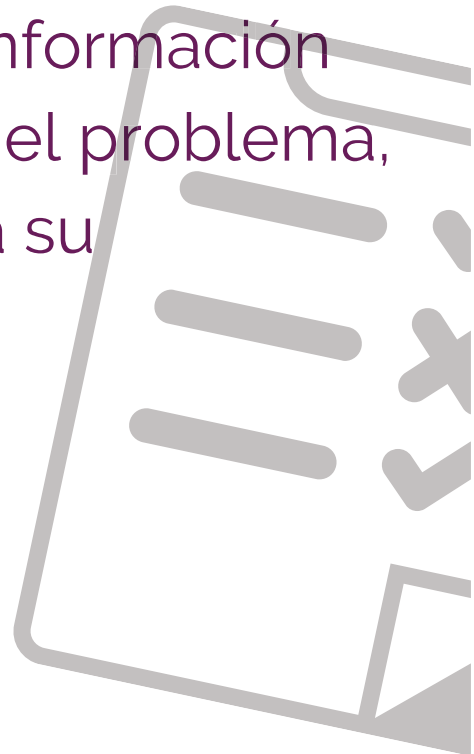




ADAPTA TU CUESTIONARIO A CUALQUIER SITUACIÓN

Si alguien está insatisfecho, hazlo más corto para enfocarte en su problema.

Cuanta más información tengas sobre el problema, más fácil será su resolución.



5

CONVIERTE TUS PROMOTORES EN SUPERPROMOTORES

Hay promotores que dejan comentarios negativos. Los puedes detectar fácilmente gracias al análisis de sentimiento.

Son clientes que hay que cuidar porque se pueden convertir en **superpromotores.**





PROGRAMA UN CORREO AUTOMÁTICO PARA UN CLIENTE INSATISFECHO

Si un cliente está insatisfecho puedes enviarle un correo automático con el comentario y la nota que ha puesto avisándole de que has recibido su queja y que lo vas a tratar lo antes posible.





LLAMA A TUS CLIENTES IMPORTANTES CUANDO NO ESTÁN CONTENTOS

Crea una plataforma de llamadas para contactar a tus clientes insatisfechos.

Puedes asignar esa llamada a quien sea: una persona específica, el comercial, el servicio de calidad...



8

ANALIZA LOS COMENTARIOS

Tanto los temas de los que hablan como la orientación de sus comentarios son una fuente de información muy valiosa para explorar y analizar los motivos de baja o insatisfacción.

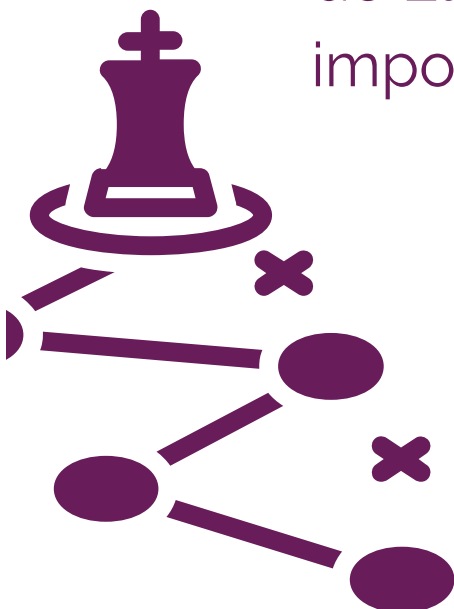




IDENTIFICA LO QUE MÁS IMPACTA EN LA SATISFACCIÓN

No pierdas tiempo en mejorar aquello que no impacta en la percepción del servicio/producto.

Orienta tus acciones y enfócate en lo que de verdad es importante para tus clientes (usa la Matriz de Llosa, la Matriz de importancia/ valoración...).



Softwares



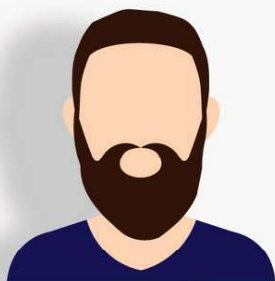
Le Sphinx

10

COMUNICA LOS RESULTADOS A TUS CLIENTES

Si comunicas los resultados de forma sencilla a través de infografías o indicadores clave...

- Los clientes ven que valoramos su opinión
- Tendrás una mejor tasa de respuesta en tus próximas encuestas



11

COMUNICA LOS RESULTADOS INTERNAMENTE

Dale un acceso a los resultados a todo tu equipo para...

- Compararse entre departamentos, regiones...
- Orientar sus acciones
- Valorar su trabajo
- Tener una lista de sus clientes insatisfechos y recuperarlos



Le Sphinx



SOFTWARES PARA...

- Encuestas multicanal
- Análisis cuantitativo
- Análisis textual
- Dashboards
- Informes
- Data visualización
- Gestión de comunidades
- Y mucho más