

Evaluación de la satisfacción de los clientes

Le ayudamos a planificar, definir y ejecutar el proyecto de evaluación de la satisfacción de los clientes.

Le proporcionamos la tecnología para capturar la opinión de sus clientes mediante encuestas (electrónicas, papel, teléfono o entrevistas) o bien importando datos desde MS Office Excel, y le proporcionamos un entorno de Business Intelligence con el que podrá explotar los resultados y seguir la evolución de los indicadores más importantes que determinan la satisfacción y fidelidad de sus clientes.



Gestión inteligente del factor humano



Evaluación de la satisfacción de los clientes

Con OpenMet podrá:

- Disponer de la metodología de evaluación de la satisfacción más avanzada y de la gran experiencia de nuestros consultores
- Descubrir qué aspectos de su empresa y productos debe mejorar para tener clientes más satisfechos. Descubrir qué clientes tiene el riesgo de perder
- Cumplir con los requisitos de control de la satisfacción de clientes de la ISO 9001 y EFQM
- Comparar el resultado de un segmento o grupo con el de cualquier otro resultado agregado objetivo (benchmarking interno)
- Lanzar encuestas electrónicas o en papel de forma fácil y rápida. Si lo desea, también podrá conectar las encuestas a su web corporativo o importar datos desde MS Office Excel
- Generar fácilmente informes Word y PDF automáticos

y todo ello a su medida:

- Nosotros nos ocupamos de todo el proceso y usted tan sólo tiene que consultar nuestro informe escrito al final) o como producto (y usted puede gestionar todo el proceso)
- Puede usar nuestros modelos de evaluación de la satisfacción como base y adaptarlos totalmente a su medida
- Puede usar sus servidores o alojar los datos en los nuestros
- Puede analizar usted los resultados o contar con nuestra ayuda experta para ello
- Adaptar encuestas a sus necesidades o modelos de medida específicos
- Si lo desea, capturar los datos a través de PDA (ordenador de bolsillo o agenda electrónica con acceso a Internet)
- Si lo desea, realizar parte del proceso con entrevistas telefónicas

