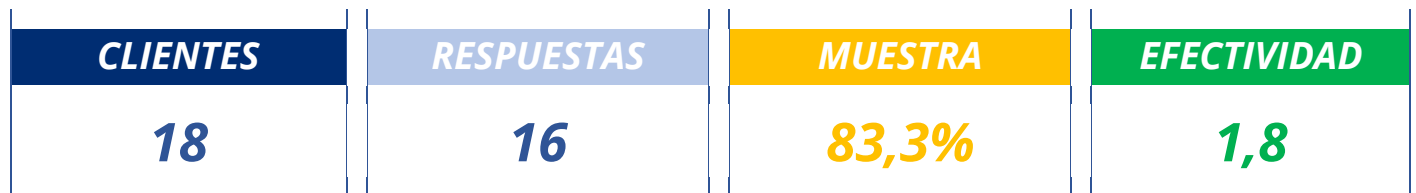


La encuesta de **satisfacción a los clientes** es una herramienta muy importante a la hora de tomar decisiones: brinda información valiosa acerca de cómo se sienten los clientes respecto a nuestra empresa, permitiéndonos avanzar hacia la mejora constante de los productos y servicios.

Formato de la encuesta



El formato está conformado por:

- **Preguntas cerradas** para evaluar el **nivel de satisfacción** respondiendo del 1 al 5 (siendo 1 mínimo y 5 el máximo), En relación a distintos aspectos de la empresa, de donde se calcula el promedio de satisfacción.

Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
NS/NC	0

- **Preguntas con respuestas abiertas**, que también aportan información para un análisis global, pero no son tomadas en cuenta a la hora de calcular promedios y porcentajes porque no son valorizables.

Índice de Efectividad

El índice de efectividad es un indicador que nos ayuda a conocer la **cantidad de llamadas necesarias** que se realizaron para conocer la opinión que tiene el cliente de la empresa.

Una excelente relación con el cliente permitirá que los mismos tengan mayor predisposición a responder una llamada por parte de la empresa para recibir cualquier información. Un índice de **1** demuestra mayor **fidelización y compromiso del cliente** hacia la empresa proveedora. Cabe destacar que un resultado de **2** en adelante, si bien no sería un mal resultado, el mismo indicaría que se realizaron varios llamados para que el cliente pudiese dar su opinión. Un índice de **3** o **4**, indica que debemos trabajar para mejorar la relación con el cliente y de esta manera aumentar la fidelización del mismo.

Se debe tomar en cuenta que por contrato se realizan hasta 4 llamados como máximo por cliente.

Es importante destacar que este no es el índice de satisfacción del cliente en cuanto a calidad, tiempos de respuesta o algún otro aspecto relacionado con el servicio ofrecido por la empresa.

Este índice se conoce dividiendo la cantidad de llamadas realizadas entre la cantidad de respuestas obtenidas.

$$\text{LLAMADAS} / \text{RESPUESTAS} = \text{EFFECTIVIDAD}$$

El NPS – Net Promoter Score

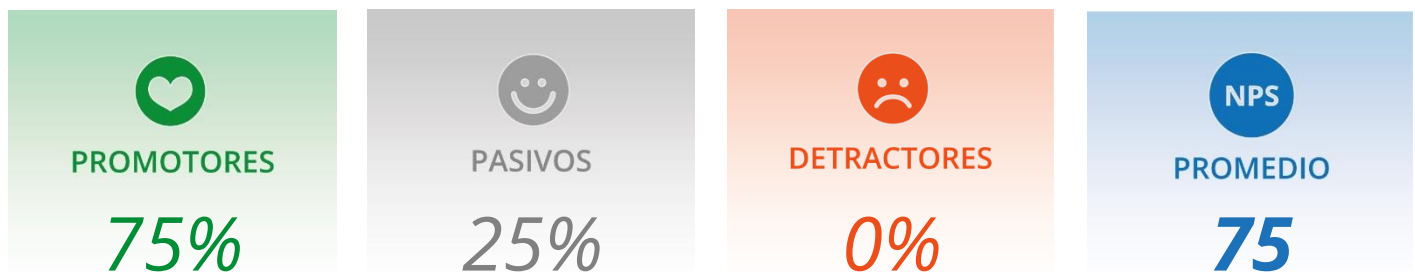
El NPS es un mecanismo simple de **evaluación de la satisfacción**, un índice que permite descubrir la disposición de los clientes hacia tu empresa. Se basa en la pregunta clave, como “¿cuán probable es que recomiende la empresa a un colega o amigo?”.

Se responde en una **escala del 0** (Muy improbable) **al 10** (altamente probable), y el resultado divide a los clientes en tres grupos: **promotores, pasivos y detractores**.



Si el NPS es un **número negativo**, significa que la percepción de nuestros clientes es negativa, y no sólo no nos recomendarán, sino que es posible **que hablen mal de nosotros**. El resultado entre **0 y 50 puntos** es bueno, pero neutro, y no nos beneficia. Debemos apuntar a un resultado **mayor a 50 puntos**, lo que indica que nuestros clientes están muy satisfechos con nuestro trabajo, y están **abiertos a recomendarnos a su red de contactos cuando tengan la oportunidad**.

NPS



Un NPS de **75 puntos** nos muestra que los clientes **no tienen una mala imagen** de la empresa, y están totalmente predispuestos a recomendarla activamente cuando tengan la oportunidad. Este indicador **no significa** que el cliente esté insatisfecho o no nos vaya a recomendar nunca, pero su análisis nos ayuda a visualizar que, **mejorando su satisfacción** en ciertos aspectos, se puede **incrementar el NPS** y así lograr más **nuevos clientes** a través de las tan valiosas **recomendaciones**.

¿Qué aspecto destacaría al momento de recomendarnos?

Trasur S.A. | Pablo Duran

Atención personalizada de los dueños, respuesta inmediata, choferes muy profesionales.

SERVINORTE LOS NIETOS S.R.L. | Juan Burgos

Excelente predisposición de parte de todo el equipo de trabajo.

PETROLERA JUJUY | Marcos Calachi

El servicio esta muy bueno, estaría lindo ver de acomodar un poco los precios.

VALLE DEL ZENTA S.A. | Miguel Olivera

Lógicamente por esto de la pandemia no estamos usando al momento el servicio pero siempre fue bueno, hemos notamos cierta demora en lo que es la llegada.

SUCROALCOHOLERA DEL SUR S.A. | Sonia Ramos

Cumplen siempre con todo, el tiempo el horario, la predisposición de los choferes siempre es de diez. el servicio optimo!

MOLVE TRANSP. INTERNACIONAL | Juan

La organización, tema papeles siempre tienen todo al día y super ordenados, trabajan de manera muy organizada. recomendamos siempre su servicio.

TRANSPORTE AUTOMOTORES COLON S.R.L. | Milton Torga

Estoy muy conforme en lo que respecta a mi sector.

¿Algún comentario o sugerencia adicional?

SERVINORTE LOS NIETOS S.R.L. | Juan Burgos

Creo que superaron en todo lo que nos compete hacia nosotros.

AXION | Mariel D'angelo Re

Lo que es la parte que me corresponde a mi, esta todo en orden.