

{fiduprevisora)

**ENCUESTA DE**

**SATISFACCIÓN Y LEALTAD DE LOS CLIENTES**



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



# ¿QUÉ ES Y PARA QUE SIRVE?

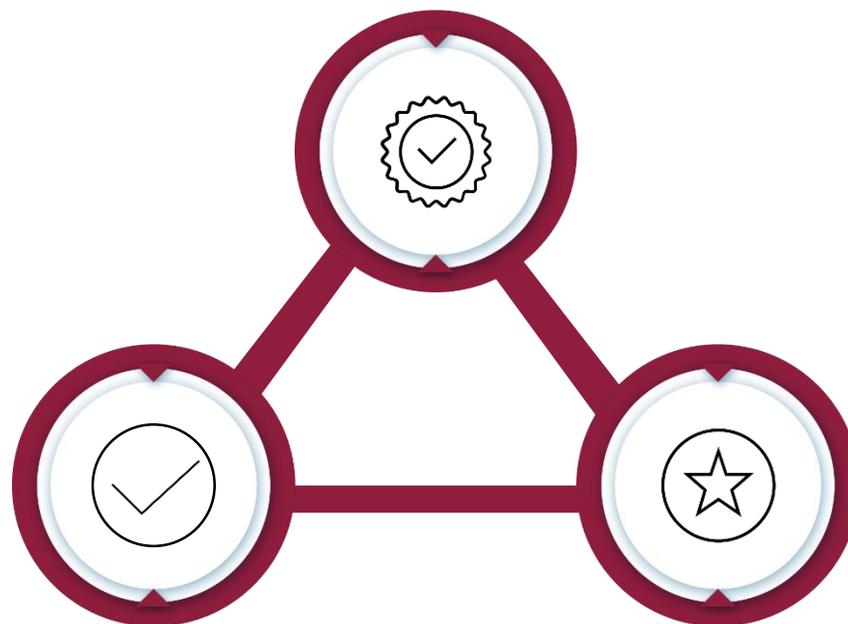
Es un mecanismo por el cual podemos **conocer la satisfacción de nuestros clientes, permitiéndoles que opinen y califiquen califiquen nuestro servicio desde diferentes puntos o enfoques.** Entre esos la credibilidad, la confianza y la innovación en nuestros procesos.

Las encuestas **se realizan de manera telefónica almacenando** cada respuesta de nuestros clientes para un posterior análisis.

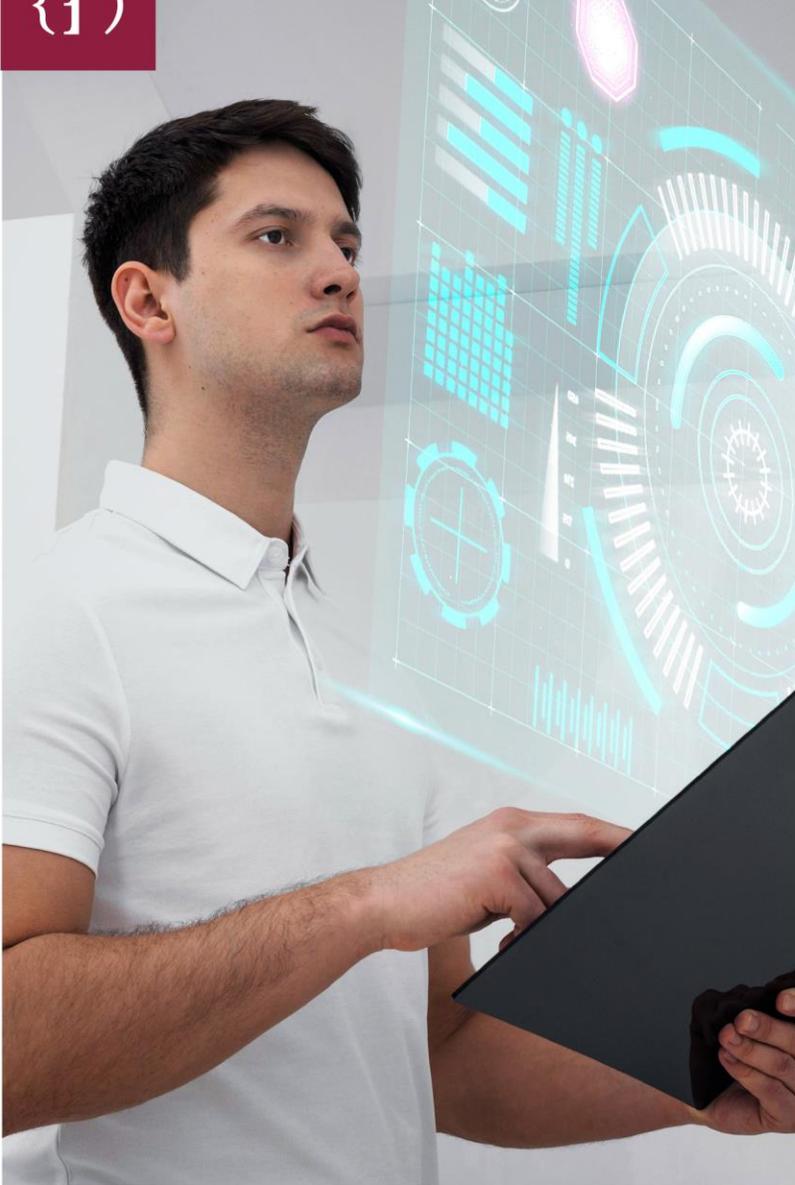
# ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque **Benchmark** mide la lealtad de los clientes hacia la marca con base en las experiencias vividas con la fiduciaria comparado entre

El enfoque **Transaccional** mide la lealtad de los clientes basándose en las interacciones vividas con la fiduciaria.



El enfoque **Relacional** mide la lealtad de los clientes hacia la marca con base en las experiencias vividas durante su vida como cliente de la fiduciaria.



# FORMULARIOS DE ENCUESTA

Los formularios son la clave para que la encuesta sea un éxito y se **logre conocer realmente que necesita el cliente y cómo se siente el cliente** con el servicio y los los productos.

**01** Se realiza una mesa de trabajo con las áreas correspondientes y se definen las preguntas con el enfoque metodológico anteriormente mencionado.

**02** Se generan unos indicadores a partir de esas preguntas con el fin de obtener una medición con el fin de desarrollar planes de acción que permitan fortalecer los aspectos a mejorar encontrados.

**03** Se socializan los formularios con el personal que realizará las encuestas. Esto es muy importante ya que la clave del éxito durante la llamada es el conocimiento del o la agente de lo que se está preguntando, esto dará mayor dinamismo y credibilidad a momento de encuestar.

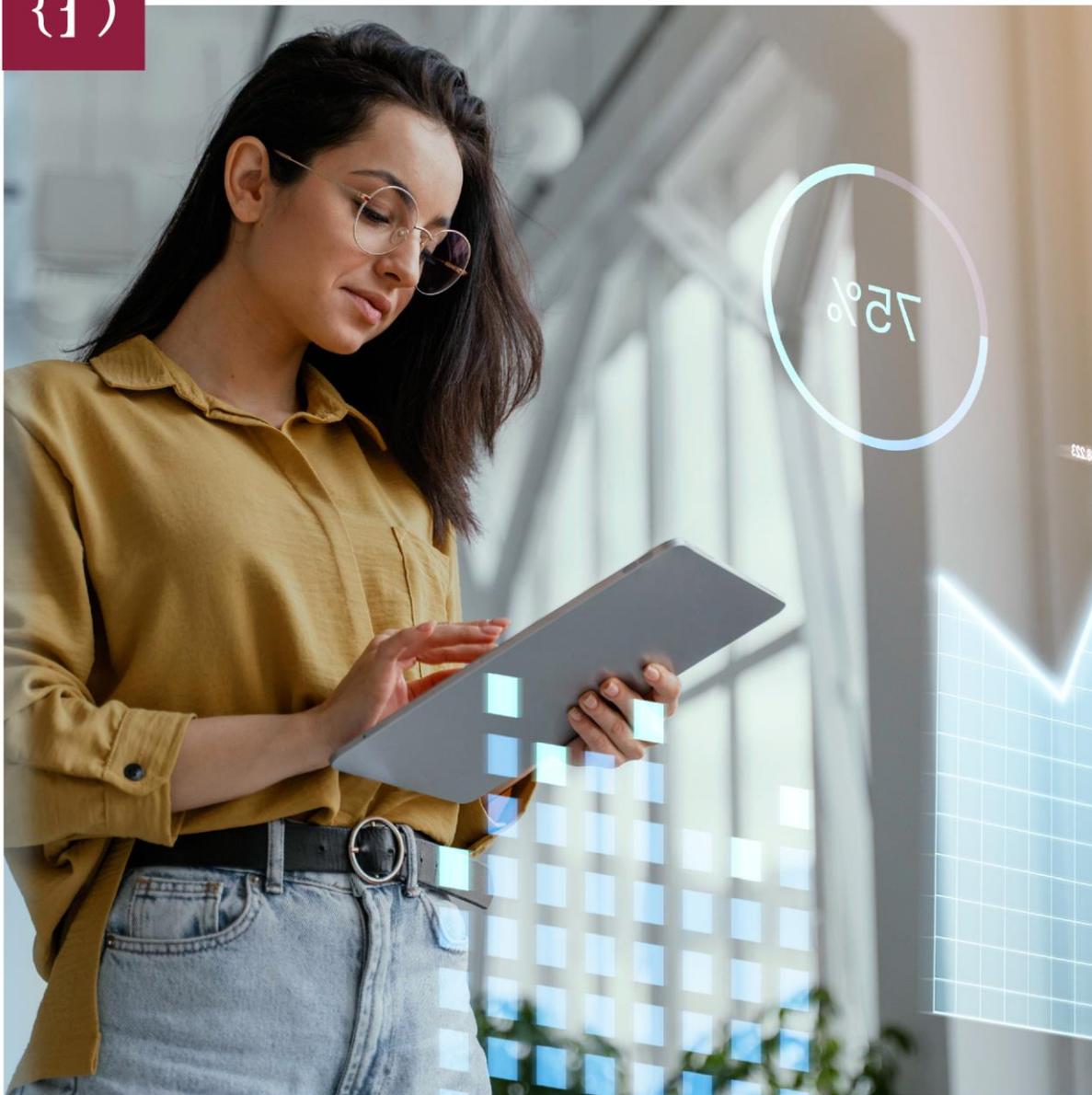


# PLANES DE ACCIÓN

Con los resultados obtenidos, se promueve **la generación de acciones de mejora con las áreas involucradas**, y así mismo la mismo la generación de nuevas ideas y proyectos relacionados con la información obtenida a través del diagnóstico.

Igualmente se lleva **un monitoreo a esos planes de acción** con el fin de asegurar su cumplimiento.





# DESARROLLO DE PRODUCTOS INNOVADORES

Con los resultados obtenidos y los planes de acción implementados **se logra aterrizar acertadamente la necesidad del cliente** para implementar innovación en los productos que que ya existen o en nuevos productos innovadores.



**GRACIAS**