

PROCEDIMIENTO GENERAL

SATISFACCION DEL CLIENTE

1.- OBJETO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL:

La finalidad de este Proceso es describir el método adoptado por la Organización para realizar la medida del grado de satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente es la relación existente entre las expectativas anteriores a la utilización de un producto y/o servicio y el resultado percibido de su experiencia.

Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Conocer el grado de satisfacción o insatisfacción del cliente, así como sus necesidades, aporta entre otras, la posibilidad de:

- Invertir adecuadamente, ya que las inversiones irán encaminadas al mantenimiento de lo que los cliente valoran o a la consecución de lo que éstos demandan.
- Crear nuevos productos o servicios.
- Definir políticas de actuación y de Calidad.
- Establecer programas de mejora continua.
- Fidelizar a los clientes. La fidelización de los clientes es consecuencia del mantenimiento y mejora del grado de satisfacción de los mismos.
- Mejorar los resultados de la Organización.

La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión y no pertenecen a este procedimiento. Estos ejemplos se incluyen meramente para efectos formativos del personal encargado de la implementación del sistema de gestión en la Organización.

2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL

La medida de la satisfacción del cliente se realiza normalmente con periodicidad anual mediante encuesta a los clientes que se determinen en los parámetros de la encuesta.

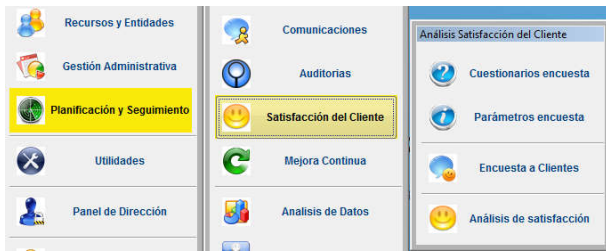
Cada encuesta se identificará mediante un número y estará compuesta por todas las respuestas que nos hayan proporcionado los clientes a los cuestionarios de satisfacción.

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia -
España
<http://redgesiso.es/>

ESPAÑA



2.1.- DEFINICIÓN DE LOS PARÁMETROS DE LA ENCUESTA.

2.1.1.- Definición de las Preguntas de la encuesta

El primer paso para llevar a cabo la medición del grado de satisfacción del cliente es definir las preguntas que se van a contemplar en los cuestionarios de satisfacción.



Para ello se elaborará un cuestionario de 10 preguntas que será el que se emplee en las consultas a clientes.

De cada pregunta se definirá:

- ✍ Preguntas: Cuestión que se consulta con el cliente para que este la valore.
- ✍ Número de encuesta a la que va a pertenecer la pregunta. Se debe de disponer de 10 preguntas para una encuesta.

Ejemplo...

Ver...	Pregunta	Atributo	Factores	Momento	Nº encu.
🔍	La preparación del personal de la Empresa, es decir, que la persona con la que trate le resuelva su petición o, en otro caso, le dirja correcta y directamente a la persona que se la resuelva.	COMPETENCIA	Personal y Servicio	Relaciones con la Empresa	05
🔍	La presentación de propuestas alternativas realistas, cuando sus requisitos sobre el producto o servicio no sean factibles, por motivos técnicos y/o económicos.	COMPETENCIA	Producto / Servicio	Información al Cliente	05
🔍	La disponibilidad de información, persona, escrita o en otros medios, que tiene la Empresa sobre el Producto y/o Servicio.	COMPETENCIA	Producto / Servicio	Información al Cliente	05
🔍	La rapidez en la respuesta a la solicitud o los requisitos expresados por el Cliente.	RAPIDEZ	Producto / Servicio	Respuesta de la Empresa a la solicitud del Cliente	05
	El cumplimiento de los plazos acordados o implícitos en la entrega del Producto y/o Servicio.		Producto / Servicio	Calidad del Producto y/o Servicio	

2.1.2.- Definición de Parámetros de la encuesta

Una vez definidas las preguntas de debe determinar los parámetros de la encuesta:

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia - España
<http://redgesiso.es/>

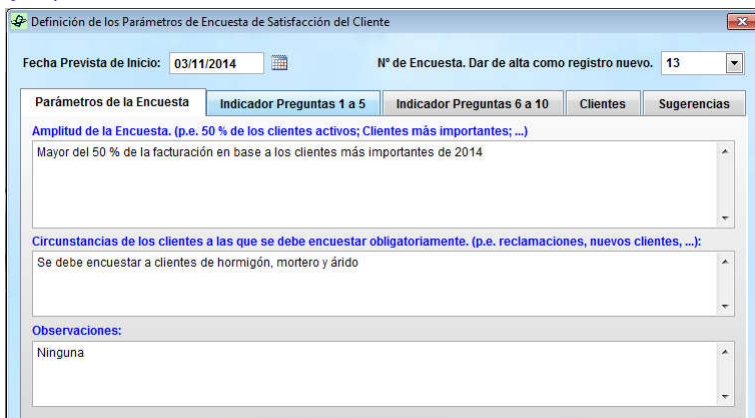
ESPAÑA



Se debe definir...

- ✍ Número de encuesta que se va a realizar. Cuando se seleccione el número de encuesta el programa añadirá automáticamente las preguntas definidas para esa encuesta.
- ✍ Fecha prevista de inicio de la encuesta.
- ✍ Amplitud de la encuesta: Se definirá a cuantos clientes de deben encuestar del total de clientes activos. P.e. Clientes suficientes hasta alcanzar el 50 % de la facturación del año anterior.
- ✍ Tipología de clientes a los que hay que encuestar preferentemente: Se definirá si hay que encuestar preferentemente a algún tipo de cliente o a clientes que tengan circunstancias particulares. P.e. clientes que hayan reclamado, clientes nuevos, clientes que más nos compran,...
- ✍ Valoraciones mínimas de cada pregunta: Se especificará, para cada pregunta, el valor de 1 a 10 que consideramos es el mínimo grado de satisfacción que asumimos para la cuestión planteada en la pregunta. (p.e. si consideramos que la amabilidad del personal, desde el punto de vista del cliente, tiene que ser superior a 6 sobre 10, debemos fijar en 6 el valor mínimo de la pregunta)

Ejemplo...



2.2.- REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES.

La encuesta a los clientes se realizará mediante alguno de los siguientes medios

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

Telefónica: En este caso se llama por teléfono a los clientes hasta completar la amplitud de la encuesta definida en los parámetros de la misma. Al cliente se le realizarán, una por una, las diez preguntas definidas para la encuesta que se está realizando.

Por escrito: En este caso se manda el cuestionario a los clientes por carta, fax, email u otros medios hasta completar la amplitud de la encuesta definida en los parámetros de la misma.

Según se vayan obteniendo las respuestas de los clientes se pasarán los datos al programa para posteriormente hacer el análisis. En el informe del cuestionario de satisfacción de cada cliente se reflejará:



- ✍ Fecha de la comunicación.
- ✍ Nº de encuesta: Se elegirá el número de la encuesta que estamos realizando. Cuando se seleccione el número de encuesta el programa presentará automáticamente las preguntas definidas para esa encuesta.
- ✍ Nombre de la Empresa o del Cliente encuestado.
- ✍ Se marcará la casilla de “encuesta telefónica” o “encuesta por carta” según corresponda.
- ✍ Según se vayan realizando las preguntas se anotará la valoración que nos da el cliente para la pregunta realizada.
- ✍ Persona de contacto: Nombre de la persona que nos valora las cuestiones.
- ✍ Sugerencias: Si el cliente nos aporta sugerencias, se anotarán en este campo.

NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia - España
<http://redgesiso.es/>

ESPAÑA

Ejemplo...

2.3.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Una vez introducidos los resultados de los cuestionarios de satisfacción realizados a los clientes que componen la encuesta podemos analizar los resultados de la misma.

El análisis de los resultados de satisfacción de clientes consiste en comparar los resultados obtenidos como media aritmética para cada pregunta en las encuestas realizadas a los clientes con los valores mínimos establecidos para cada pregunta.



En el estudio de los resultados puede surgir:

1. Alguno de las preguntas no llega al mínimo establecido. En este caso se debe analizar la diferencia existente entre el valor obtenido y el requerido. El análisis efectuado servirá para sacar conclusiones y establecer áreas de mejora y plazos de ejecución de dicha mejora (corto, medio, largo).
2. Se satisfacen todos los valores mínimos tanto parciales como el total, pero de forma ajustada. La Organización deberá sacar conclusiones y determinar la necesidad de plantear algún tipo de mejora.

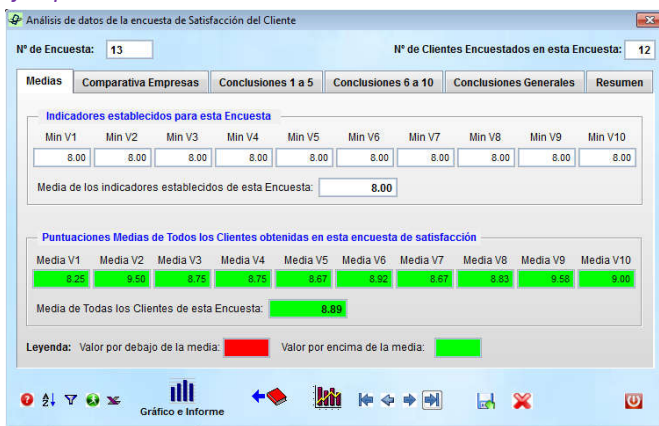
NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



En el análisis se reflejará:

- ✍ Conclusiones de cada pregunta. Se comentará el resultado y se sacarán conclusiones para la próxima encuesta (p.e. cambiar pregunta, subir el mínimo, mantener,...)
- ✍ Mejoras propuesta: En el caso de que el resultado de la pregunta se quede por debajo del mínimo establecido, se propondrán mejoras sobre el concepto que refleja la pregunta.
- ✍ Conclusiones Generales: Se reflejarán las conclusiones generales de la encuesta (p.e. % de respuesta por carta, áreas globales de mejora, anécdotas, sugerencias repetitivas de clientes,...)
- ✍ Análisis realizado por: Firma electrónica de la persona que ha realizado el análisis.
- ✍ Fecha: Fecha de realización del análisis.

Ejemplo...



NOTA: La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



©2017 - RED GESISO, S.L. C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia - España
<http://redgesiso.es/>

ESPAÑA