

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo: hacer énfasis en el seguimiento de la retroalimentación del cliente para evaluar su satisfacción y para determinar oportunidades de mejora, esto proporciona un enfoque para entender las percepciones de los clientes sobre los productos y servicios de la institución y si se han cumplido las necesidades y expectativas.



¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES?

- Es la percepción de los clientes sobre el grado en que se ha cumplido sus expectativas tras recibir un servicio o un producto.
- El valor percibido es totalmente subjetivo y depende de la interpretación del cliente, mientras la expectativa depende de si el cliente ha tenido una experiencia o no anterior, de los comentarios u opiniones que haya oído de otros clientes.

MÉTODOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las instituciones necesitarán determinar los métodos que desean usar, dependiendo de la naturaleza de sus operaciones.

Estos métodos pueden incluir:

- 1 Encuestas de opinión
- 2 Comunicación con el cliente
- 3 Datos del cliente sobre productos entregados o calidad de servicio
- 4 Quejas, reclamos y felicitaciones
- 5 Reclamación de garantía
- 6 Medios digitales como páginas web y foros
- 7 Información publicada en periódicos o revistas

BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

