

# Propuesta de “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES”

(con la metodología de FORMARK Consultores )



**FORMARK Consultores**

C/ Rosal, 4 -3º • 33009 - OVIEDO

Telf.: 985 204 430

e-mail: correo @ formarkconsultores.com - www. formarkconsultores.com

## Descripción y objetivos de la ESC

### DESCRIPCIÓN:

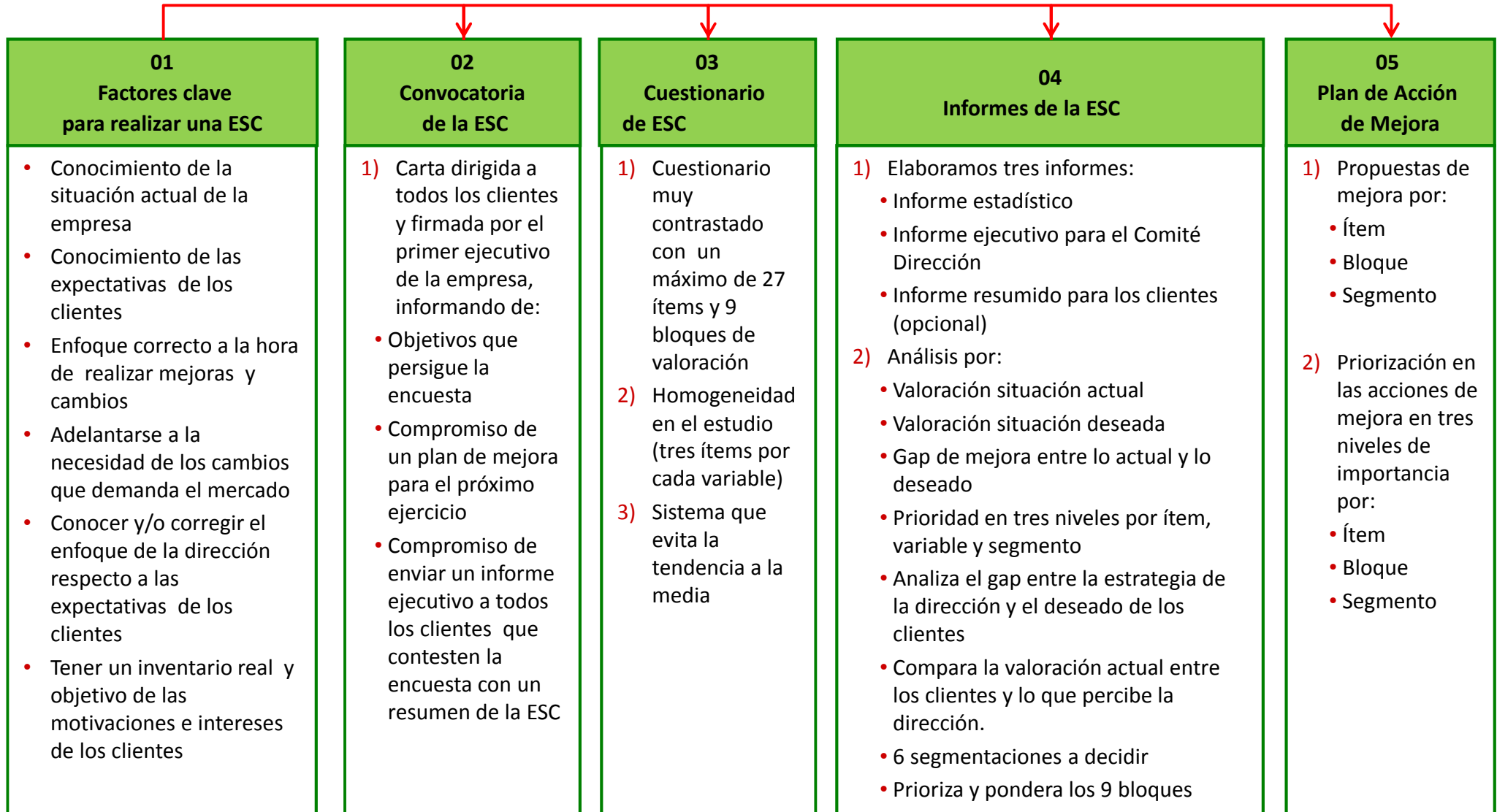
Analizamos el conjunto de variables relativamente permanentes en la organización que son percibidas, sentidas o experimentadas por los clientes y que son una fuentes de fidelización o de ruptura. La encuesta se realiza en base a dos enfoques de análisis:

- A. “CUANTITATIVA”: Al 100% de los clientes a través de herramientas online o correo postal.
- B. “CUALITATIVA”: A una selección ponderada de los clientes.

### OBJETIVOS

- 1) Ayudar a la dirección a percibir las necesidades reales de los clientes.
- 2) Comprender las necesidades del mercado conforme a su hábitat.
- 3) Reconducir la oferta de la empresa a la demanda.
- 4) Adaptar las políticas de ventas, crédito, logística, etc. a las necesidades del mercado.
- 5) Identificar los puntos fuertes y áreas de mejora en nuestra organización.
- 6) Identificar los focos adecuados en las acciones promocionales.
- 7) Identificar las particularidades de cada cliente y cada segmento.
- 8) Tener una base fiable para los cambios a realizar.

## Proceso y metodología ESC (encuesta de satisfacción clientes)



## 9 bloques de análisis

Los nueve bloques en que se analiza la encuesta de clima laboral son: (susceptibles de cambio)

1. Calidad
2. Precio
3. Producto o servicio
4. Promociones
5. Red comercial
6. Relaciones con las diferentes áreas
7. Logística
8. Comunicación corporativa
9. Recomendaciones a terceros

## Presupuesto

CARACTERÍSTICAS	IMPORTE (*)
✓ Nº de segmentaciones: hasta 6	✓ Por el proyecto: 1.700€
✓ Nº de variables: 9	✓ Correo electrónico o postal: 5€/respuesta
✓ Nº de ítems: 27	✓ Entrevista personal estructurada: 60€/entrevista

(\*)

- Importe más IVA
- La forma de pago se establece un 40% a la firma del contrato y el resto a la entrega del informe con las propuestas de mejora.