

Se centra en medir el nivel de satisfacción global con el servicio que ofrece una empresa, en comparación con su competencia; así como el impacto de cada uno de los aspectos del servicio en la satisfacción global y lealtad de los clientes de dicha empresa.



Beneficios

- Diagnosticar la percepción del servicio en los clientes para realizar los cambios necesarios, haciendo seguimientos periódicos.
- Conocer la posición relativa de la empresa frente a sus principales competidores en diversos segmentos del mercado.
- Identificar qué genera lealtad de los clientes de forma de desarrollar estrategias de fidelización.
- Lograr un efecto de recomendación positiva de los clientes (worth of mouth).
- Encontrar elementos diferenciadores de la empresa y el servicio (valor agregado).
- Determinar las principales fuentes generadoras de expectativas de los clientes con relación al servicio (publicidad, Worth of mouth, etc.).

¿Cómo se hace el estudio?

Datanalisis ha desarrollado un Modelo de Calidad de Servicio, que le permite ir más allá de una descripción del nivel de satisfacción con variables del negocio. Por ello, propone un análisis integrado, en función de:

- 1. Etapa Cualitativa:** para determinar los aspectos claves del servicio, con todas las unidades a ser medidas
- 2. Etapa Cuantitativa:** para levantar los indicadores con un instrumento estructurado
- 3. Etapa Construcción del Modelo:** Se realiza una Modelo Multi-variado para determinar el peso de cada uno de los aspectos del servicio y el Índice de Lealtad de marca de la empresa

Metodología

Teléfono: (0212) 630.93.00

 @Datanalisis

 info@datanalisis.com