

Un mapa de Tracking que nos da la satisfacción de mejorar



Quick Card



El objetivo es mejorar la **Satisfacción del cliente** misma que es la **Métrica** para cuantificar la **Lealtad del cliente**

Para garantizar la tendencia se revisa



los líderes aplican **9 Claves** de liderazgo para mejorar

Resultados de Tracking de Satisfacción (TS)

Proceso de seguimiento a verbalizaciones

Capacitación en el Tracking de Satisfacción

Archivos de seguimiento

Plan de acción

es la aplicación de

Metodología SMART

que significa

Specifico
Medible
Alcanzable
Realista
Tiempo concreto

Auxiliados por

Plataforma SALAM

Información digital actualizada y estratégica

La cual provee

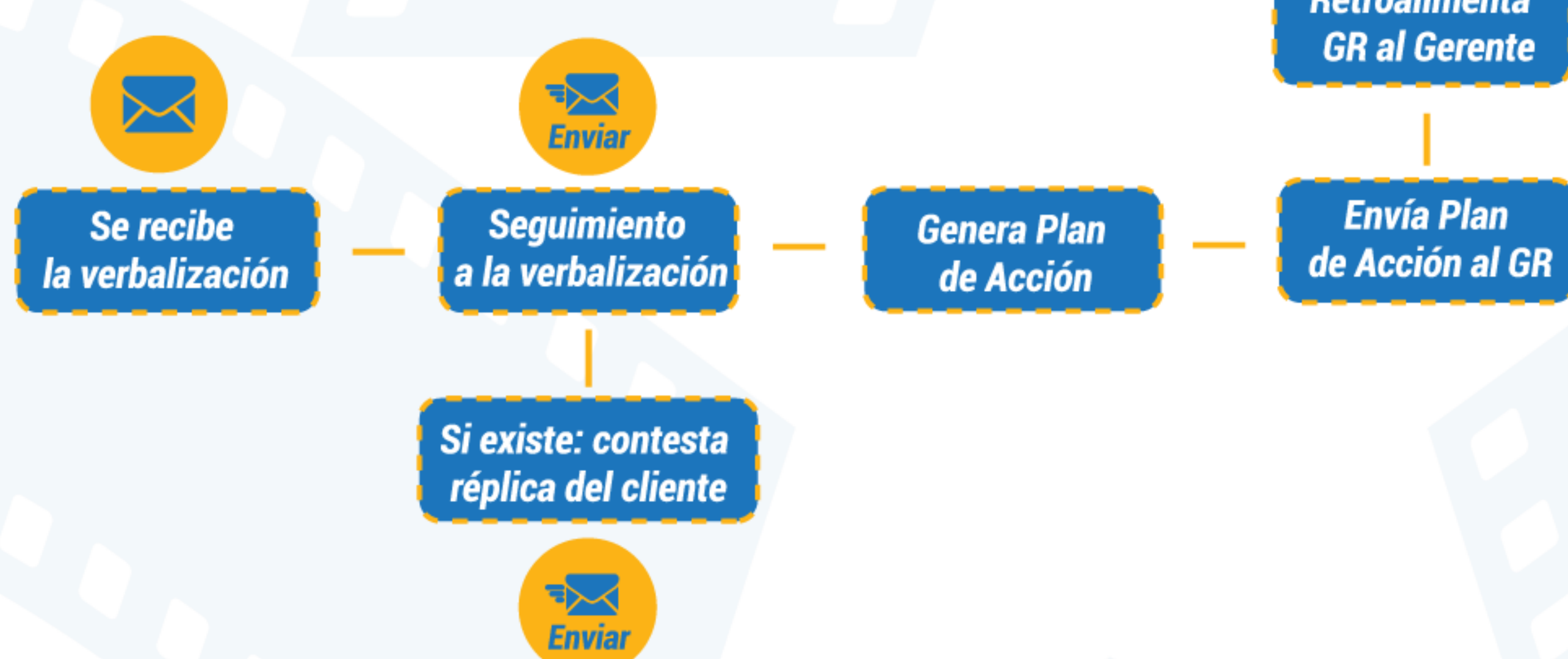
Resultados Mensuales de TS

Resultados Trimestrales de TS

Resultados Anuales de TS

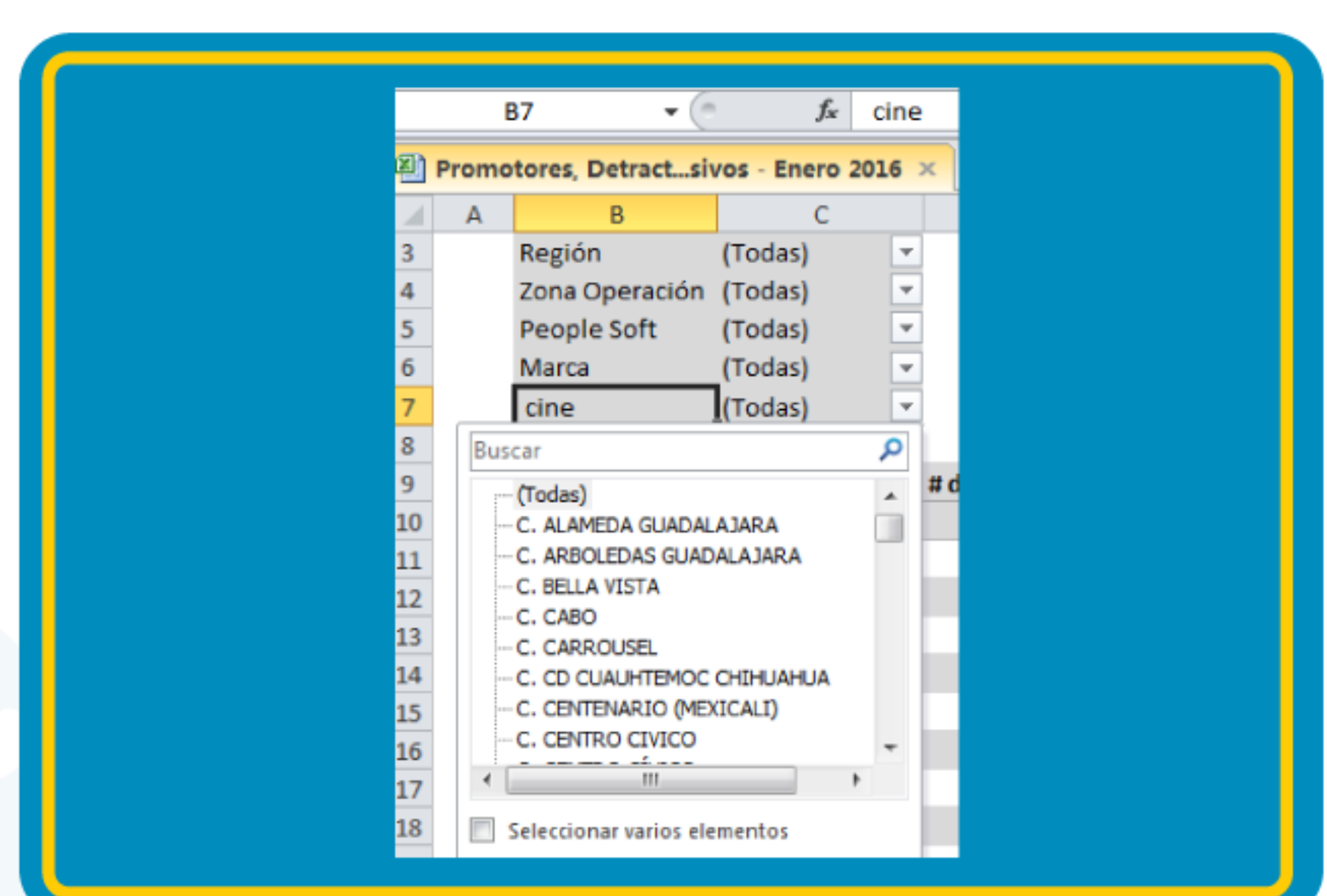
Gráficas comparativa y tendencias de los atributos
Gráfica % pregunta
Tableros de calificaciones a través del del tiempo
Reportes exportados en formatos EXCEL y PDF
Archivo Excel Promotores, Detractores y Pasivos con:
resultados por área
verbalizaciones
corrección áreas de oportunidad

que encontramos en el archivo de excel de



Promotores, Detractores y Pasivos - Enero.xlsx
Abre este archivo (encontrarás 8 pestañas).

Cada tabla tiene filtros que podrás utilizar para seleccionar la información por región, zona, marca, cine, mes o año.



Un mapa de Tracking que nos da la satisfacción de mejorar



Calificaciones de encuestas

de los

Promedios móviles trimestrales

Para calcular un indicador móvil trimestral, se acumulan las encuestas del mes actual + las encuestas de los dos meses previos:

Octubre 2015
(16 encuestas)

Noviembre 2015
(16 encuestas)

Diciembre 2015
(16 encuestas)

Les llamamos promedios móviles porque el cálculo se va recorriendo en el tiempo:

Noviembre 2015
(16 encuestas)

Diciembre 2015
(16 encuestas)

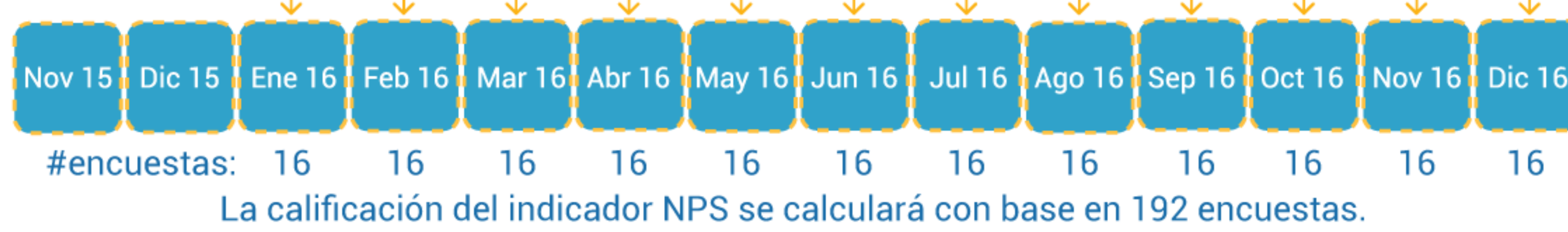
Enero 2016
(16 encuestas)

para calcular un

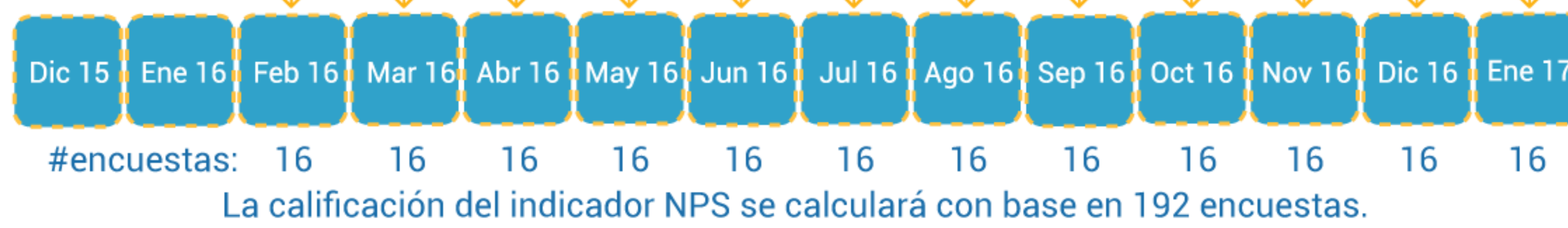
indicador móvil

que se acumula para obtener

Siguen el mismo principio que los promedios móviles trimestrales, pero se acumula las encuestas del mes actual + las encuestas de los 11 meses previos:



También se les llama promedios móviles anuales, porque el cálculo se va recorriendo en el tiempo:



anualmente logramos

Índices de satisfacción general

para todos los servicios

Impacto del Tracking de Satisfacción

¿Cómo se reflejan los resultados del Tracking de Satisfacción?

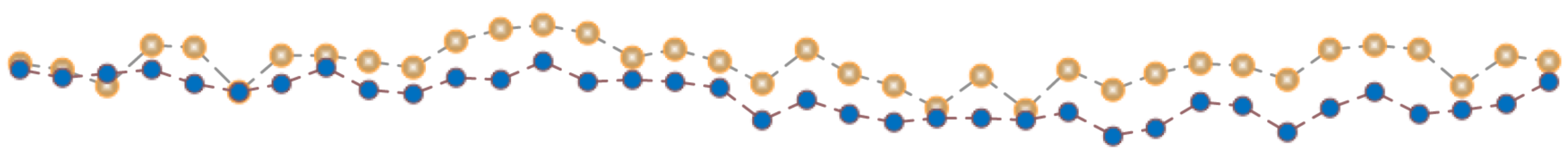
Índice de Satisfacción General con los Servicios Tradicional y VIP

Meta 2015: 63.0

*Cierre 2015: 60.6

Var. -2.4 p.p.

VIP ● Tradicional ●



2013												2014												2015											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
65.5	64	64.7	65.2	63	61.8	63.2	65.7	62	61.2	63.8	63.8	66.7	63.2	63.8	63.2	62.3	57	60.1	58.1	56.5	57.4	57.4	56.9	58.2	54.4	55.5	60.0	59.1	54.8	59	61.7	57.9	58.5	59.8	63.4
66.3	65.5	62.5	69.4	69	61.7	67.6	67.9	66.8	65.6	70.2	72.1	72.7	71.3	67.3	68.8	66.6	63	68.6	64.7	62.6	59.1	64.3	58.7	65.2	62	64.5	66.3	66	63.5	68.6	69.5	68.6	62.7	67.8	66.8