

LA VOZ DEL CLIENTE

¿DÓNDE ESTAMOS ACTUALMENTE CON LA VOZ DEL CLIENTE?

¿Ya comenzó a pensar en la voz del cliente en su negocio?

¿Usted hace el esfuerzo de investigación de mercado ocasional?

¿Tiene presencia en las redes sociales?

Aquí hay diez preguntas sobre la organización para diagnosticar la mejor manera de movilizar o comenzar a pensar en una solución con enfoque en la voz del cliente.

| Autoevaluación voz del cliente | De acuerdo | No esta seguro | En desacuerdo |
|---|------------|----------------|---------------|
| Interactuamos regularmente con los clientes para averiguar qué productos o servicios necesitarán en el futuro | 2 | 1 | 0 |
| Medimos regularmente la calidad de las interacciones con productos, servicios y relaciones para evaluar la experiencia de nuestros clientes objetivo. | 2 | 1 | 0 |
| Los clientes reciben comentarios rápidos y de calidad, sobre todas las consultas y problemas registrados en cualquier tipo de interacción | 2 | 1 | 0 |
| Los hallazgos y métricas relacionados con nuestra experiencia del cliente se difunden regularmente a todos los niveles de la organización. | 2 | 1 | 0 |
| Los ejecutivos senior interactúan regularmente con los clientes para obtener retroalimentación de primera mano de su experiencia como clientes. | 2 | 1 | 0 |
| Consideramos el impacto potencial de todas las decisiones sobre la experiencia que los clientes tienen con nuestros productos, servicios e interacciones de canal. | 2 | 1 | 0 |
| Cuando los clientes indican que desean que modifiquemos un producto, servicio o proceso, los departamentos (unidades de negocios) involucrados siguen un esfuerzo integrado para hacerlo. | 2 | 1 | 0 |
| Las actividades de experiencia del cliente de todas las interacciones con el cliente (personal y canales) están bien coordinadas. | 2 | 1 | 0 |
| Las quejas de los clientes reciben la más alta prioridad. | 2 | 1 | 0 |
| Las unidades de negocios y los equipos de atención al cliente discuten regularmente maneras de mejorar la calidad de nuestra experiencia del cliente | 2 | 1 | 0 |

Sume los puntos de sus respuestas anteriores para determinar dónde se encuentra en la voz del cliente:

| 0 – 12 Puntos | 13 – 16 Puntos | 17 – 20 Puntos |
|---|--|--|
| Definitivamente debe realizar un proyecto formal de la voz del cliente, guiado por el manual. | Considere un proceso más informal con el apoyo del manual. | Ya está en el camino correcto. Revise el manual por si hay más información para mejorar. |

Source: Consulta et CGAP - Voice of the Customer Toolkit