



ANÁLISIS 360° EXPERIENCIA DE CLIENTE

Hoy en día las organizaciones generan experiencias de cliente a través de diferentes puntos de venta, tanto online como presencial.

Ambas son clave para aportar un valor positivo de la imagen de marca. Para configurar un análisis completo del nivel de satisfacción de cliente, SGS le propone realizar, de forma adicional a su Mystery Shopping habitual, un estudio de su atención a cliente a través de sus canales online (formularios web, chats, emails, Facebook, Twitter, atención telefónica, etc).

Le ayudaremos a monitorizar sus indicadores clave e introducir mejoras que le aportarán beneficios para su negocio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

De forma adicional a la técnica de Mystery Shopping, que consiste en medir la calidad de la atención recibida, en puntos de venta directa, SGS le propone la posibilidad de añadir a estos datos objetivos, aquellos datos resultantes del análisis de la técnica Mystery Online.



+



=

ANÁLISIS 360° EXPERIENCIA CLIENTE

INDICADORES QUE MIDEN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE CANAL ONLINE

MYSTERY ONLINE

Arquitectura del entorno

- Amabilidad
- Facilidad de navegación
- Proceso de compra y devolución
- Contacto

Seguridad de la información

- RGPD
- Avisos legales
- Datos de contacto

Jurídico

- Condiciones generales de contratación

La respuesta

- Tiempo de respuesta
- Adecuación de la respuesta a la necesidad de cliente

Comunicación

- Comunicación verbal/escrita
- Recepción/Acogida
- Fórmulas de cortesía
- Despedida
- Valores adicionales

Satisfacción de la experiencia a través del canal

DESTINATARIOS

- Organizaciones que poseen canales online de comunicación con cliente
- Organizaciones con venta online y venta directa
- Organizaciones que tienen servicios de gestión a cliente externalizados

CONDICIONES DEL SERVICIO

- Realizado por personal especializado de SGS

- Cuestionario Mystery Online: máximo 20 preguntas
- 20€ Auditoría Mystery Online
- Packs Recomendados:
 - 10% Mystery Online, respecto N° visitas Mystery Shopping
 - 30% Mystery Online, respecto N° visitas Mystery Shopping
 - 60% Mystery Online, respecto N° visitas Mystery Shopping
- Sometido a **condiciones generales de SGS**

DATOS DE CONTACTO

Empresa:

Persona de Contacto:

Tel:

e-mail:

PARA MÁS INFORMACIÓN:

SGS

(t) + 34 629 84 35 71

(e) javier.filip@sgs.com