

**Estudio
nivel de satisfacción
cartera de clientes**

EJEMPLO

Premisas del estudio

Base de datos tratada:

- Dimensión: 90 clientes cualificados.
- Contactos útiles: 78 (86,6 %)

Cuestionario:

- 5 preguntas con respuesta cuantificable de 1 a 5
- 1 pregunta de contestación abierta sin parametrizar.

Detalle cuestionario y equivalencias:

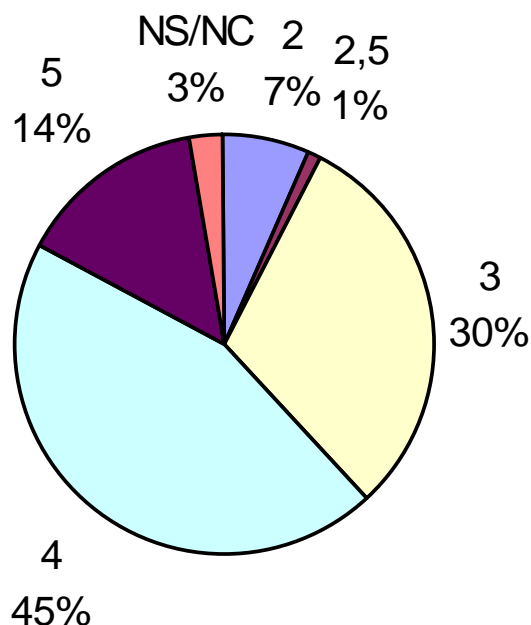
1. ¿Considera que nuestros productos son competitivos respecto a calidad y precio?
equivalencia: 5 (Muy Competitivo) – 1 (Nada Competitivo)
2. Considera suficiente para su negocio la información y formación que recibe sobre nuestros productos / servicios (web, e-mailings, mailings, catálogos, ferias, etc...)?
equivalencia: 5 (Muy Suficiente) – 1 (Totalmente Insuficiente)
3. ¿Está satisfecho con los plazos de entrega de sus pedidos?
equivalencia: 5 (Totalmente Satisfecho) – 1 (Nada Satisfecho)
4. ¿Está satisfecho con nuestro servicio postventa ante la resolución de incidencias técnicas?
equivalencia: 5 (Totalmente Satisfecho) – 1 (Nada Satisfecho)
5. ¿Considera satisfactoria nuestra respuesta comercial ante sus necesidades de asesoramiento pre-venta y presupuestos?
equivalencia: 5 (Totalmente Satisfactoria) – 1 (Nada Satisfactoria)
6. ¿A parte de los temas ya mencionados, que otros aspectos de nuestra relación comercial nos propondría mejorar?
respuesta abierta sin parametrizar

Ejemplo informe Estudio nivel de satisfacción cartera de clientes

Cuestión 1 5 (Totalmente Satisfactoria) a 1 (Nada Satisfactoria)

¿Considera que nuestros productos son competitivos respecto a calidad y precio?

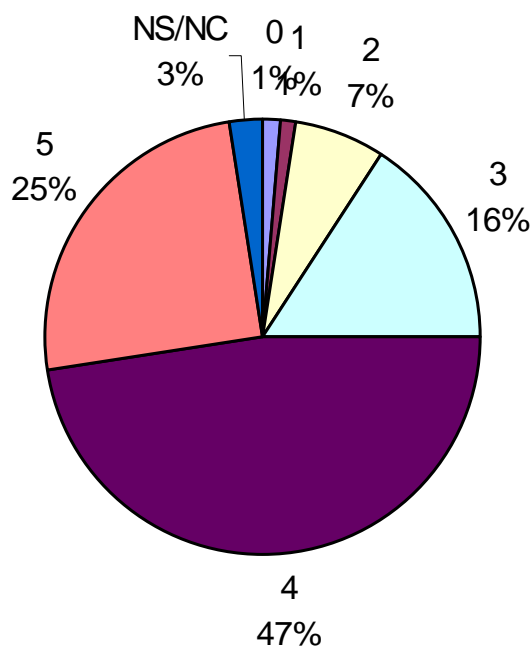
CALIFICACION	Nº CLIENTES	%
1	0	0%
2	5	7%
2,5	1	1%
3	23	30%
4	34	45%
5	11	14%
NS/NC	2	3%
Total general	76	100%
CALIFICACION MEDIA	3,59	



Cuestión 2 5 (Totalmente Satisfactoria) a 1 (Nada Satisfactoria)

¿Considera suficiente para su negocio la información y formación que recibe sobre nuestros productos / servicios (Web, e-mailings, mailings, catálogos, ferias, etc...)?

CALIFICACION	Nº CLIENTES	%
1	1	1%
2	5	7%
3	12	16%
4	36	47%
5	19	25%
NS/NC	2	3%
Total general	76	100%
CALIFICACION MEDIA	3,76	

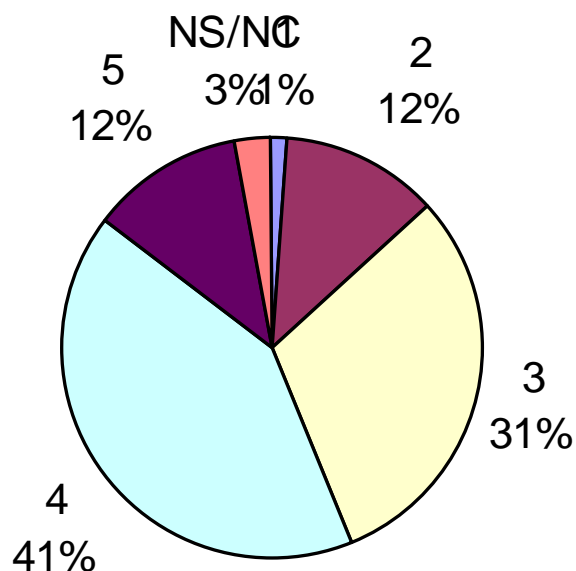


Ejemplo informe Estudio nivel de satisfacción cartera de clientes

Cuestión 3 5 (Totalmente Satisfactoria) a 1 (Nada Satisfactoria)

¿Está satisfecho con los plazos de entrega de sus pedidos?

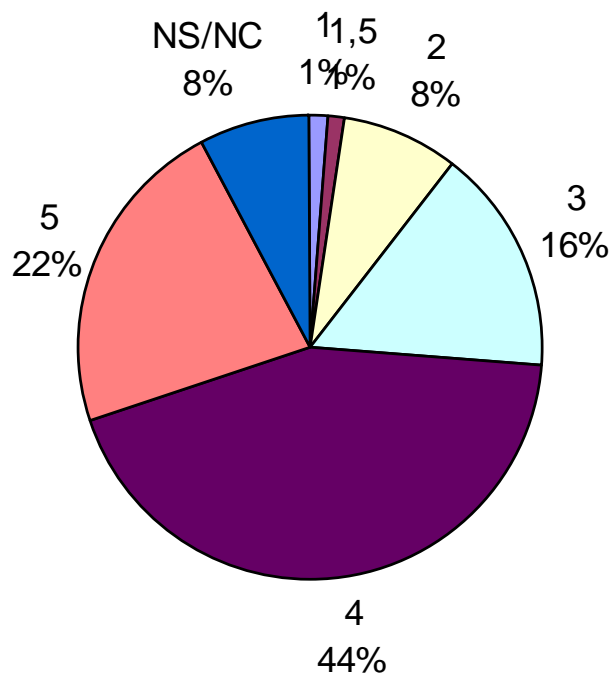
CALIFICACION	Nº CLIENTES	%
1	1	1%
2	9	12%
3	23	30%
4	31	41%
5	9	12%
NS/NC	2	3%
Total general	76	100%
CALIFICACION MEDIA	3,38	



Cuestión 4 5 (Totalmente Satisfactoria) a 1 (Nada Satisfactoria)

¿Está satisfecho con nuestro servicio postventa ante la resolución de incidencias técnicas?

CALIFICACION	Nº CLIENTES	%
1	1	1%
1,5	1	1%
2	6	8%
3	12	16%
4	33	43%
5	17	22%
NS/NC	6	8%
Total general	76	100%
CALIFICACION MEDIA	3,52	

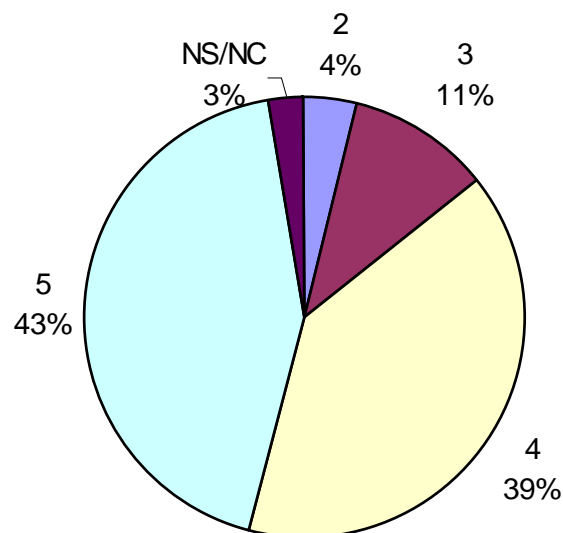


Ejemplo informe Estudio nivel de satisfacción cartera de clientes

Cuestión 5 5 (Totalmente Satisfactoria) a 1 (Nada Satisfactoria)

¿Considera satisfactoria nuestra respuesta comercial ante sus necesidades de asesoramiento pre-venta y presupuestos?

CALIFICACION	Nº CLIENTES	%
1	0	0%
2	3	4%
3	8	11%
4	30	39%
5	33	43%
NS/NC	2	3%
Total general	76	100%
CALIFICACION MEDIA		4,14



Cuestión 6

¿A parte de los temas ya mencionados, que otros aspectos de nuestra relación comercial nos propondría mejorar?

CALIFICACION	Nº CLIENTES
aplazar los cobros de las facturas	1
enviar los equipos a portes pagados	1
garantías	1
leer los productos en castellano	1
mas información de los productos y mejor detalladas	2
mas stock de productos y que fueran mas competitivos	1
mejor conocimiento del mercado y competencias	1
mejor equipo postventa	1
mejorar las provisiones	1
mejorar los plazos de entrega	3
mejorar los precios	3

CALIFICACION	Nº CLIENTES
mejoras en el departamentos de software	1
mejoras logísticas	1
mejores descuentos por volumen	2
no comenta nada al respecto	41
no han realizado ningún servicio expuesto en el cuestionario.	1
no han utilizado mucho vuestro servicios y no lo pueden valorar	1
que abran sucursal en Barcelona	1
que fueran mejor la calidad de los productos por parte del fabricante.	1
todo esta bien, no da ninguna sugerencia	7
tratar de mejorar los plazos de programadores	4
Total general	76

Ejemplo informe Estudio nivel de satisfacción cartera de clientes

Detalle cuestionario por clientes

Ciente	Interlocutor	Cuestión 1	Cuestión 2	Cuestión 3	Cuestión 4	Cuestión 5	Cuestión 6
En el informe real se detallan en este apartado los detalles de cada cliente		4	4	3	4	4	todo esta bien,no da ninguna sugerencia
		4	5	3	4	5	no comenta nada al respecto
		3	4	2	3	5	garantías
		2	4	2	1	3	mas stock de productos y que fueran mas competitivos
		4	4	4	4	4	no comenta nada al respecto
		3	4	4	4	5	no comenta nada al respecto
		3	3	4	2	3	no comenta nada al respecto
		3	3	4	NS/NC	5	que abran sucursal en Barcelona
		3	4	3	3	4	que los plazos de entrega sean mas cortos y mejor asistencia técnica por teléfono
		4	4	4	4	5	todo muy satisfactorio
		2,5	4	2	1,5	2	mejor conocimiento del mercado y competencias
		4	5	2	4	5	no comenta nada al respecto
		4	5	3	4	5	todo esta bien,no da ninguna sugerencia
		2	4	4	5	4	mejorar los precios
		3	3	4	4	4	no comenta nada al respecto
		3	3	3	3	4	todo esta bien,no da ninguna sugerencia
		4	3	3	2	3	no comenta nada al respecto
		5	4	5	4	5	no comenta nada al respecto
		4	4	3	4	5	mas informacion de los productos y mejor detalladas
		4	2	3	2	4	mejores descuentos y mejor servicios de atencion tecnica
		3	5	4	5	4	no comenta nada al respecto
		3	3	4	3	4	no esta satisfecho con los plazos de entrega de software.
		4	5	5	5	5	leer los productos en castellano
		3	4	4	4	5	bajar los precios
		4	4	3	4	5	no comenta nada al respecto
		4	4	4	4	4	no comenta nada al respecto
		3	4	3	3	4	no comenta nada al respecto
		5	5	4	5	5	Que sigais manteniendo este nivel
		4	5	4	4	5	no comenta nada al respecto
		4	4	3	5	4	tratar de mejorar los plazos de programadores
	4	4	3	4	5	mejorar los plazos de entrega	
	3	4	3	4	3	mejoras en el departamentos de software	
	3	4	4	4	3	que fueran mejor la calidad de los productos por parte del fabricante.	
	5	5	5	5	5	no comenta nada al respecto	
	3	2	4	4	4	no comenta nada al respecto	
	4	5	4	4	5	mas informacion	
	3	4	3	4	5	Los tiempos de ejecucion de las programaciones	
	4	4	4	4	4	Que sigais manteniendo este nivel	

Ejemplo informe Estudio nivel de satisfacción cartera de clientes

Detalle cuestionario por clientes

Cliente	Interlocutor	Cuestión 1	Cuestión 2	Cuestión 3	Cuestión 4	Cuestión 5	Cuestión 6	
En el informe real se detallan en este apartado los detalles de cada cliente		5	3	3	NS/NC	5	mejor equipo postventa	
		4	4	4	4	4	no comenta nada al respecto	
		4	2	3	2	5	no comenta nada al respecto	
		4	5	4	4	5	no comenta nada al respecto	
		3	4	4	5	5	material mas economico	
		2	5	3	2	4	enviar los equipos a portes pagados	
		4	0	4	NS/NC	5	no comenta nada al respecto	
		NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	no han utilizado mucho vuestro servicios y no lo pueden valorar	
		5	5	5	5	4	no comenta nada al respecto	
		3	3	3	3	4	no comenta nada al respecto	
		4	4	4	4	4	no comenta nada al respecto	
		5	5	3	5	5	no comenta nada al respecto	
		4	4	2	4	5	no comenta nada al respecto	
		5	5	5	5	5	aplazar los cobros de las facturas	
		3	1	1	2	2	mejorar las provisiones	
			3	4	3	3	4	mas flexibilidad en los plazos de programacion
			4	4	5	4	4	no comenta nada al respecto
			3	4	3	3	3	no comenta nada al respecto
			2	2	0	4	5	mas flexible
			4	3	4	4	4	no comenta nada al respecto
			4	4	4	5	5	mejores descuentos por volumen
			5	5	5	5	5	no comenta nada al respecto
			4	4	5	4	4	no comenta nada al respecto
			4	4	4	4	4	no comenta nada al respecto
			4	5	4	4	5	no comenta nada al respecto
			3	2	4	5	4	no comenta nada al respecto
		3	4	4	3	3	no comenta nada al respecto	
		4	4	3	NS/NC	4	no comenta nada al respecto	
		NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	no han realizado ningun servicio expuesto en el cuestionario, solo retirada de cartucho.	
		5	3	4	4	4	no comenta nada al respecto	
		5	5	5	5	5	Que sigais manteniendo este nivel	
		5	5	4	5	5	no comenta nada al respecto	
		4	3	2	5	2	mejoras logísticas	
		2	4	2	3	4	no comenta nada al respecto	
		4	4	2	4	5	no comenta nada al respecto	
		4	3	2	5	4	no comenta nada al respecto	
		4	4	4	3	3	no comenta nada al respecto	
		3	5	3	3	4	no comenta nada al respecto	