



Informe Satisfacción de Clientes
2015



01.

Ficha técnica

01. FICHA TÉCNICA

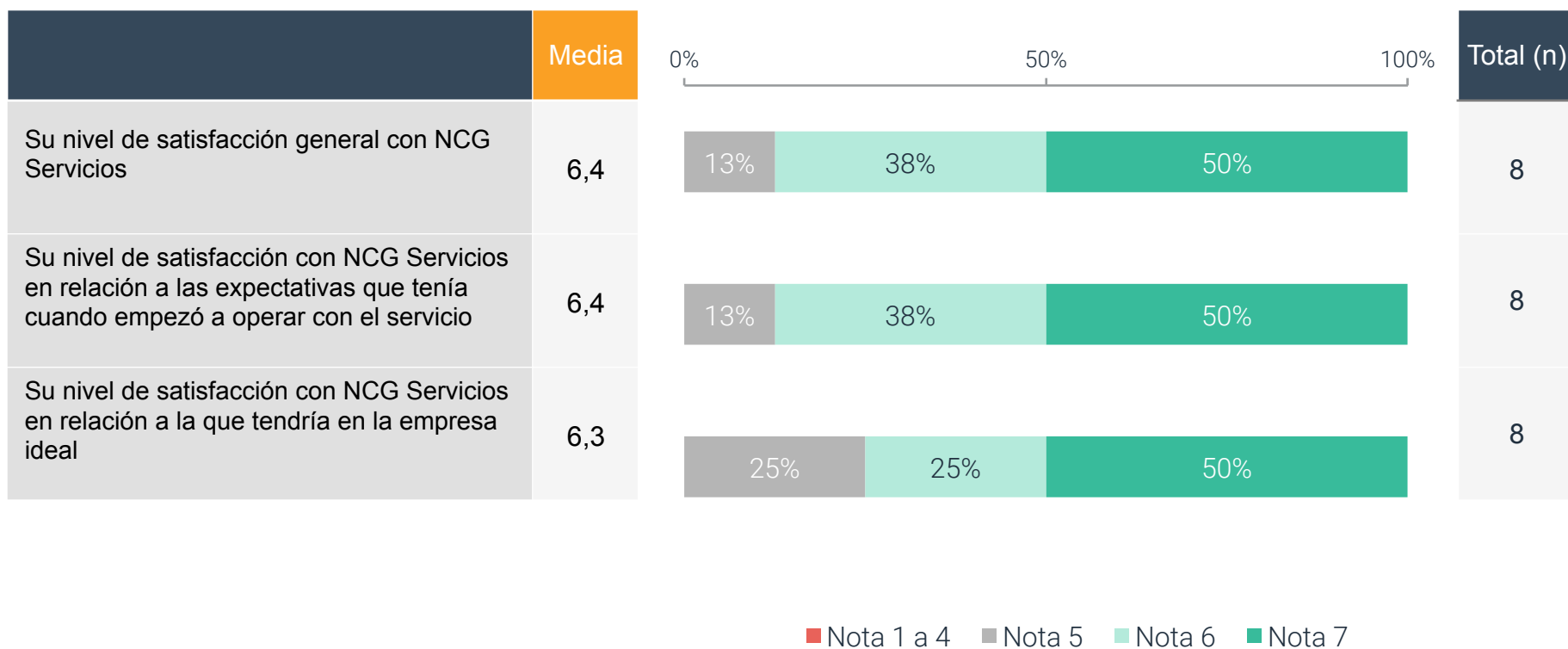
- 1 Objetivo General**
Medir el nivel de satisfacción de los Clientes con el producto y el servicio entregado por NCG Servicios, tanto a nivel global como en un conjunto de atributos
- 2 Tipo de estudio**
Cuantitativo con la técnica de entrevistas online y telefónicas en base a un cuestionario estructurado.
- 3 Fecha terreno**
Entre el 28 de Abril y el 12 de Mayo del 2015
- 3 Grupo objetivo**
Clientes de NCG Servicios
- 4 Tasa de respuesta**
Se logró una tasa de respuesta total de 86%.

02.

Resultados

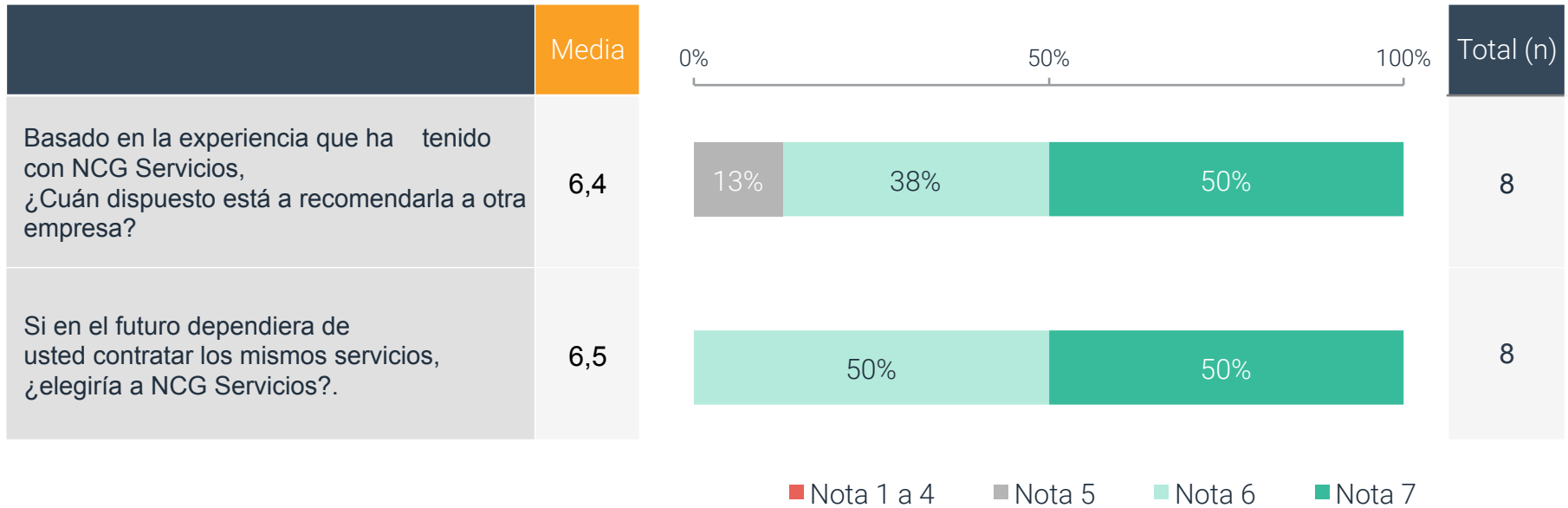
01. Satisfacción

- ✓ La dimensión satisfacción muestra medias similares en el conjunto de indicadores que oscilan entre 6.3 y 6.4
- ✓ La principal diferencia se observa en el porcentaje de notas 5, que llega a 25% cuando se consulta por “Su nivel de satisfacción con NCG Servicios en relación a la que tendría en la empresa ideal”



02. Lealtad

- ✓ La dimensión lealtad muestra indicadores muy positivos, el 50% de los encuestados evalúa con nota 7 su disposición a recomendar y recomprar los servicios de NCG



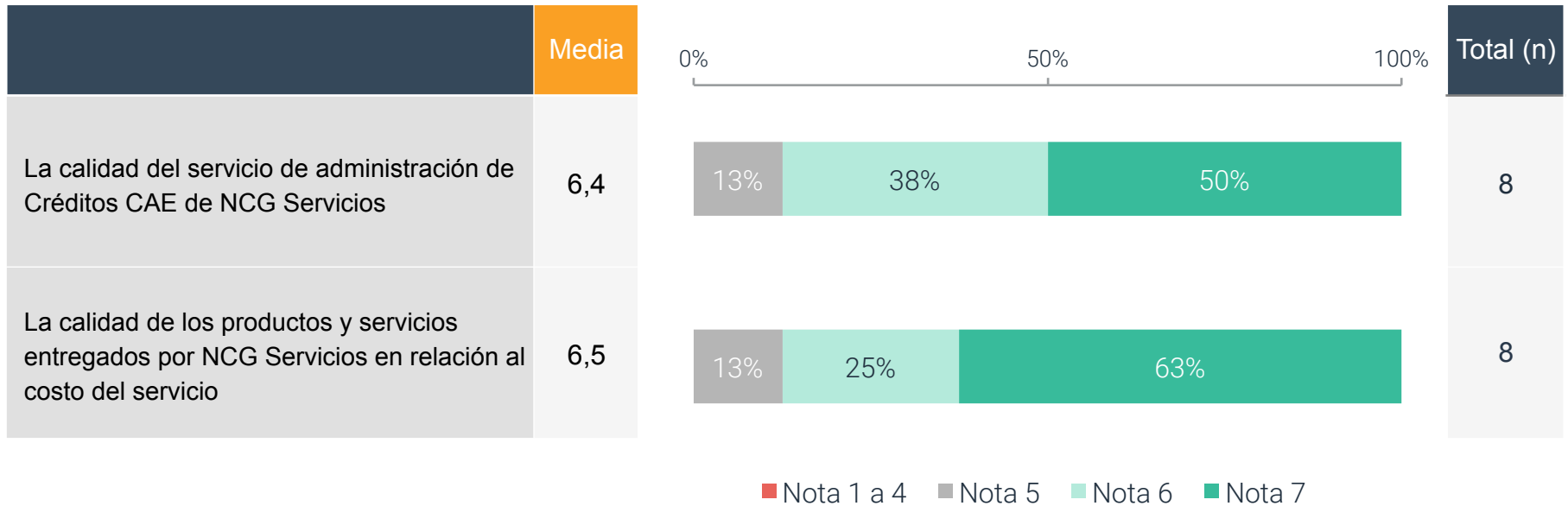
03. Motivo de Lealtad: Comentarios Literales

- ✓ Al consultar a los encuestados por los motivos que fundamentan la lealtad de los clientes, aparecen menciones que refieren a la buena disposición, proactividad y capacidad de respuesta de la empresa

Nota Recomendación	¿Por qué motivo la recomendaría o no lo haría?
7	Dan un excelente servicio. Son proactivos. Conocen el negocio y siempre van un paso adelante
7	Es una empresas que siempre va un paso adelante y cuando le enviamos la problemática ya lo tiene analizado
7	NCG es una empresa que está al lado del cliente y además ha sido flexible en cumplir con los requerimientos específicos que le hemos solicitado a través del tiempo
7	Por la pronta atención a todas mis solicitudes
6	Debido a que la relación ha sido muy cordial y además no hemos tenido problemas con los procesos diarios y mensuales
6	La recomiendo porque he tenido éxito en su proceso operativo
6	Por costos y disposición a servicio
5	Es una empresa nueva el servicio es bueno y no es caro

03. Calidad del producto y Valor

✓ La dimensión Calidad del producto presenta una media de 6.4. Al incorporar la variable costo al indicador su media sube una décima (6.5), lo cual indica que existe una buena relación entre precio y calidad



03. Comentarios y sugerencias

Nota Satisfacción General	Comentario
7	Abrir su portafolio de productos y servicios
7	Creo que son un excelente proveedor. Siempre abiertos a conversar y flexibles para adaptarse a cambios. Solo me preocupa que puedan mantener el mismo nivel de servicio en la medida que vayan creciendo como Empresa con nuevos clientes
7	Todo bien que continúen así, todo el servicio cumple
6	Estoy a cargo de la parte operativa y no hay deficiencias en el procesos como para decir que podrían mejorar
6	Nada
5	Que siga igual

✓ Los comentarios o sugerencias más recurrentes sobre NCG refieren a ampliar el portafolios productos y servicios y a mantener el nivel de servicio actual



CONSULTA POR MÁS SERVICIOS:

SOCIAL MEDIA INTELLIGENCE

HERRAMIENTAS GERENCIALES

AV. PRESIDENTE KENNEDY 5454, OF 1702 - SANTIAGO, CHILE

(56 2) 2 5837600