

Consultoría en expectativas y resultados

Conocer qué esperan realmente los consumidores de un producto o servicio y cuál es realmente su percepción del servicio recibido.



DESCRIPCIÓN

Este servicio va dirigido a empresas, tanto públicas como privadas, que quieran conocer el alcance real de sus políticas: evaluación y seguimiento de programas, seguimiento económico y técnico de subvenciones, estudios de satisfacción de ciudadanos y usuarios del producto, evaluación de servicios, planes de mejora y estudios de visibilidad

Características

La satisfacción del cliente depende directamente del nivel de resultado o prestación del servicio/producto. Saber qué espera y qué percepción final del servicio tienen nuestros consumidores es esencial para poder ofrecer un producto/servicio de calidad acorde a las nuevas tendencias.

Para conocer las expectativas y resultados de nuestros clientes, realizamos los siguientes pasos:

- Elaboramos un cuadro de control que da respuesta a los objetivos iniciales planteados.
- Analizamos la documentación que permite validar las lagunas de información requeridas y obtener indicadores asociados.
- Utilizamos las metodologías cuantitativas y cualitativas que mejor se adapten al objeto de análisis.

Beneficios

- Valorar de forma objetiva el producto o servicio prestado.
- Identificar las tendencias del mercado y los grupos de usuarios.
- Ofrecer la posibilidad de implantar planes de mejora.