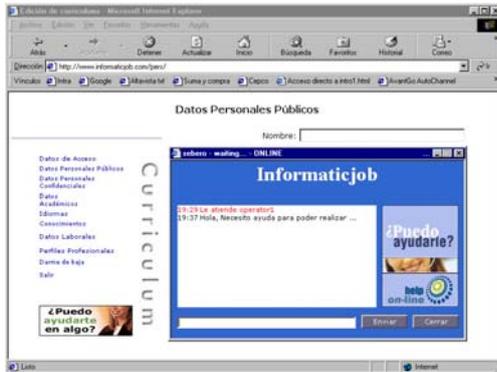


Qué es G.I.E.S

El G.I.E.S (servicio de encuestas de satisfacción) abarca desde la toma de la información hasta el asesoramiento en el diseño, metodología y explotación de los datos resultantes (encuestas telefónicas, por correo ordinario o correo email).



A quién va dirigido

Las organizaciones de todos los tipos y tamaños están comprendiendo la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho constituye la forma más barata y efectiva de publicidad para una empresa. Existe un fuerte vínculo entre el grado de satisfacción del cliente, su conservación y la rentabilidad.

La satisfacción del cliente se está convirtiendo en el objetivo principal para muchas organizaciones. Las empresas preocupadas por sus clientes deben realizar encuestas de satisfacción periódicas de manera a detectar aquellos procesos claves para los clientes que fallan y corregirlos. A través de la encuesta de satisfacción se detectan aquellos clientes insatisfechos y se pueden efectuar acciones correctoras.

Ventajas del servicio

Gestión integral

GTC trata todo el proceso implicado en la medida de la satisfacción del cliente, desde el diseño de un estudio hasta la extracción de conclusiones y la determinación de las medidas a tomar.

Objetividad

No se puede confiar únicamente en la información generada internamente como la clave del éxito para conseguir la satisfacción de los clientes. Hay que buscar la objetividad que nos aporta una empresa externa independiente.

Profesionalidad

Un estudio mal concebido y administrado originará datos que no serán suficientemente fiables en relación con la toma de decisiones.

GTC realiza estudios profesionales sobre el cliente que miden de forma precisa el grado de satisfacción y proporcionan datos fiables sobre los que se pueden tomar decisiones de gestión.

Modalidades

Encuesta Telefónica. Es el mejor método para recopilar información rápidamente. Proporciona mayor flexibilidad que los cuestionarios por correo. El entrevistador puede explicar las preguntas. Los índices de respuesta son más elevados que por correo. El entrevistador puede solicitar hablar con la persona que más percibió el servicio.

Encuesta Correo ordinario. Al tener un coste bajo se puede ampliar la muestra aunque el porcentaje de respuesta es bajo. Los cuestionarios por correo no son muy flexibles y se requiere de una buena elaboración para que el cliente no se confunda. Aporta respuestas honestas ya que ningún entrevistador puede tergiversar respuestas.

Encuesta Correo email. Es la más espontánea. Permite tener resultados de la percepción con gran inmediatez. En auge debido a la masiva utilización de internet.

Conclusiones

Las organizaciones deben realizar encuestas de satisfacción periódicas de modo a tener de primera mano del cliente sus percepciones de los servicios prestados o de los productos vendidos. Hacer mejor lo que más importa a los clientes es la manera más segura de lograr una ventaja competitiva respecto al resto de organizaciones.

Para más información, póngase en contacto con nosotros en el teléfono **902 525160** o por e-mail a **info@gestecom.es** y le haremos un presupuesto detallado del soporte que necesita.