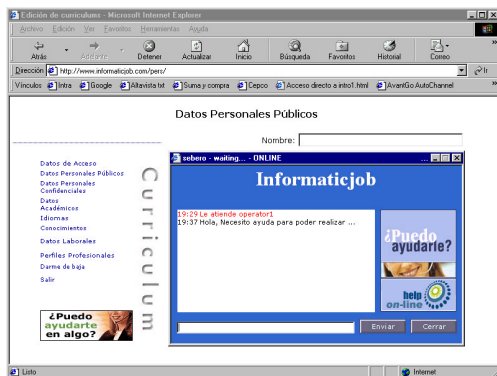


Què és G.I.E.S

El GIES (servei d'enquestes de satisfacció) inclou des de la presa de la informació fins a l'assessorament en el disseny, metodologia i explotació de les dades resultants (enquestes telefòniques, per correu ordinari o correu email).



A qui va adreçat

Les organitzacions de tots els tipus i mides estan comprenent la **importància d'aconseguir la satisfacció del client**. Un client satisfet constitueix la forma més barata i efectiva de publicitat per a una empresa. Hi ha un fort vincle entre el grau de satisfacció del client, la seva conservació i la rendibilitat.

La satisfacció del client s'està convertint en l'objectiu principal per a moltes organitzacions. Les empreses preocupades pels seus clients han de realitzar enquestes de satisfacció periòdiques de manera a detectar aquells processos claus per als clients que fallen i corregir-los. A través de l'enquesta de satisfacció es detecten aquells clients insatsfets i es poden fer accions correctores.

Avantatges del servei

Gestió integral

GTC tracta tot el procés implicat en la mesura de la satisfacció del client, des del disseny d'un estudi fins a l'extracció de conclusions i la determinació de les mesures a prendre.

Objectivitat

No es pot confiar únicament en la informació generada internament com la clau de l'èxit per aconseguir la satisfacció dels clients. Cal buscar l'objectivitat que ens aporta una empresa externa independent.

Professionalitat

Un estudi mal concebut i administrat originarà dades que no seran prou fiables en relació amb la presa de decisions.

GTC realitza estudis professionals sobre el client que mesuren amb precisió el grau de satisfacció i proporcionen dades fiables sobre els quals es poden prendre decisions de gestió.

Modalitats

Enquesta Telefònica. És el millor mètode per recopilar informació ràpidament. Proporciona major flexibilitat que els qüestionaris per correu. L'entrevistador pot explicar les preguntes. Els índexs de resposta són més elevats que per correu. L'entrevistador pot sol·licitar parlar amb la persona que més va percebre el servei.

Enquesta Correu ordinari. En tenir un cost baix es pot ampliar la mostra tot i que el percentatge de resposta és baix. Els qüestionaris per correu no són molt flexibles i es requereix d'una bona elaboració perquè el client no es confongui. Aporta respostes honestes ja que cap entrevistador pot tergiversar respostes.

Enquesta Correu email. És la més espontània. Permet tenir resultats de la percepció amb gran immediatesa. En auge a causa de la massiva utilització d'internet.

Conclusions

Les organitzacions han de realitzar enquestes de satisfacció periòdiques de manera a tenir de primera mà del client, les seves percepcions dels serveis prestats o dels productes venuts.

Fer millor el que més importa als clients és la manera més segura d'aconseguir un avantatge competitiu respecte a la resta d'organitzacions.

Per més informació, poseu-vos en contacte amb nosaltres al telèfon 902 525160 o per correu electrònic a info@gestecom.es i li farem un pressupost detallat del suport que necessita.