

**Nivel:**  
Intermedio

**Código:**  
Act-040

**Descripción:**  
Crear indicador de evaluación de satisfacción del cliente (Debe incluir todas las evaluaciones).

**Responsable:**  
Gabriel Gomez Hernandez/ Gerente de Ventas.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de R.L. de C.V.



# PILAR “PLANEACIÓN”

*Julio 2017*

## **OBJETIVO:**

Contar con un indicador que muestre la tendencia de la satisfacción de clientes que permita ver la efectividad de las acciones realizadas para su mejora y detectar nuevas áreas de oportunidad.

## **REQUISITOS:**

- \*Implementar sistema de medición del servicio a cliente.
- \*Detectar áreas de oportunidad.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “PLANEACIÓN”

*Julio 2017*

En Acumuladores y Filtros del Balsas estamos interesados en brindar un mejor servicio a nuestros clientes. Por eso es importante para nosotros asegurarnos que el servicio es el adecuado y oportuno, esto con la finalidad de lograr la fidelidad de ellos y al mismo tiempo lograr posicionarnos mejor dentro del mercado.

Es por ello que realizamos unas encuestas de satisfacción a nuestros clientes de piso, detallistas y flotilleros, para conocer cuál es la percepción que tiene el cliente hacia nosotros y buscar la mejor continua.

# PILAR “PLANEACIÓN”

*Julio 2017*

La encuesta es corta, breve y no dura más de 5 minutos llenarla.

Se entregará un breve cuestionario a los vendedores quienes son los facilitadores de llegar al 100% a nuestros clientes y poder aplicar la encuesta.

Y a nuestros clientes de piso se les colocó un buzón de sugerencias en la recepción con un block de encuestas para que puedan expresar su opinión y poder retroalimentarnos.



**Acumuladores y Filtros**  
**del Balsas,** S. de RL. de CV.



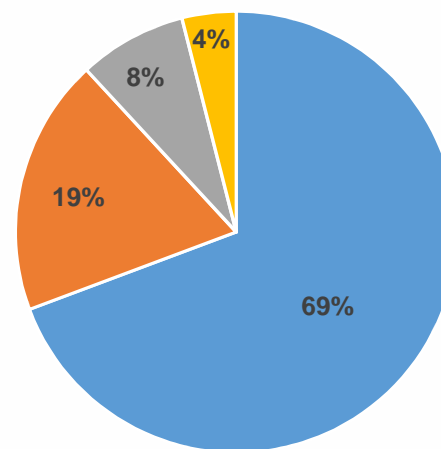
# PILAR “PLANEACIÓN”

Julio 2017

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES

### INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Esta grafica muestra el nivel de satisfacción del servicio que brindamos a nuestros clientes, obteniendo como indicador de satisfacción al cliente un 97% que capturara en el scorecard de la empresa.



■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “PLANEACIÓN”

Julio 2017

TIPO DE INDICADOR		Mayo						
		Real	AA	Dif. Vs AA	% Var AA	Obj	Dif. vs Obj	% Var Obj
Acumuladores	Uds	4538	3840	698	118%	4767	-229	95%
Motobaterias	Uds	130	160	-30	0.8125	148.05	-18.05	0.8780817
Lubricantes LTH	Its	13339	11095	2244.2787	1.202281	21018.9	-7679.753	0.6346263
Filtros	Uds	14948.7975	14780.31151	168.48599	1.011399	20616.75	-5667.953	0.7250802
Clientes Nuevos	#	0	0	0	#DIV/0!	0	0	3
Ajustes y Garantías	Uds	81	80	1	101%	11	70	705%
Ajustes y Garantías vs Venta	%	101%	1%	1	10100%	0	1	791%
Recoleccion	Uds	7443	4837	2606	154%	7840	-397	95%
Recoleccion vs Venta	%	205%	89%	1.16	230%	5	-3	41%
Cartera Vencida	%	14%	15%	-0.007	95%	0	0	50%
Cartera Vencida > 15 dias	%	5%	4%	0.008	119%	0	0	56%
Rotacion de cartera	Dias	274	34	240	806%	45	229	613%
Rot. Inventarios Acumuladores	Dias	23	21	2	110%	21	2	110%
Rot. Inventarios Filtros	Dias	36	53	-17	68%	25	11	144%
Rot. Inventarios Lubricantes	Dias	24	54	-30	44%	32	-8	75%
Presupuesto de Facturacion	\$	13335803	17211791	-3875988	77%	13990306	-654503	95%
Acumuladores	\$	10683185	13661686	-2978501	78%	10843433	-160248	99%
Filtros	\$	818460	1022002	-203542	80%	982152	-982151	83%
Lubricantes	\$	1614351	2236522	-622171	72%	1937221	-1937220	83%
Motobaterias	\$	219807	291581	-71774	75%	227500	-227499	97%
Cartera vencida de proveedores	%	0	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
Capacitación	Satisfacción del cliente							
Rotación de empleados	%							
Nivel de servicio	%	0%	0%	0%	0	100%	-100%	0%
Satisfacción del cliente	%	97%	0	97%	92%	100%	-3%	97%



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “PLANEACIÓN”

*Julio 2017*

La satisfacción del cliente es muy importante para nosotros ya que podemos conocer cuál es la medida de calificación que nos otorgan de acuerdo a la experiencia vivida en la empresa, con el producto y con el servicio que les brindamos, si se cumplen o superan los niveles de satisfacción que el cliente tiene de la empresa.

La satisfacción del cliente es un indicador que nos proporciona anticipadamente información sobre el comportamiento de compra del consumidor y su lealtad, es por eso, que para nosotros es de vital importancia contar con este indicador para poder estar muy pendientes de los clientes y no perder su lealtad.



**Acumuladores y Filtros**  
**del Balsas,** S. de RL. de CV.

