

# laexperiencia

**“para que no pierdas un cliente”**

Documento: **Oferta “Por ser del Ensanche”**

Proyecto: **Implantación de La Experiencia**

Empresa: **TU NEGOCIO**

A la atención de: **Propietario/a**

*Gracias por su tiempo,*



**Hansel Fernández**

[hfernandez@laexperiencia.com](mailto:hfernandez@laexperiencia.com)

T. 948 853 359

Mayo de 2014



**Pioneros en Feedback de Fidelización**

La Experiencia · Feedback Networks Technologies, S.L · B-31736309

Pol. Ind. Mutilva Baja, Calle E, Nº 3 - 1º D, 31192 Mutilva, Navarra

ÍNDICE  
Implantación de La Experiencia en TU NEGOCIO

1	LA EXPERIENCIA.....	3
1.1	Para el consumidor .....	3
1.2	Para la empresa .....	3
2	PRODUCTO (CERTIFICADO, CANAL Y RECURSOS).....	4
2.1	“Certificado a La Excelencia en el Trato” <sup>®</sup> .....	4
2.2	Canal de Feedback exclusivo .....	4
2.3	Recursos.....	4
	1. Página del compromiso con “La Excelencia en el Trato” .....	4
	2. Kit de Feedback físico personalizado: .....	5
	✓ Certificado .....	5
	✓ Adhesivo/Póster .....	5
	✓ Díptico .....	5
	✓ Tarjetas de Feedback.....	5
	3. Kit de Feedback digital: .....	5
	✓ Certificado web a “La Excelencia en el Trato” .....	5
	✓ Botón de Feedback.....	5
	✓ Pestaña de Feedback .....	5
	✓ Código QR.....	5
	4. Posicionamiento de tu página de empresa .....	5
	5. Copatrocinio del concurso “YoSugiero” .....	5
	6. Integración con Facebook .....	5
3	MODOS DE IMPLANTACIÓN .....	6
3.1	En tu establecimiento o punto de venta.....	6
3.2	Entregando una invitación directa al cliente .....	7
3.3	Utilizando el correo electrónico.....	7
3.4	En tu página web .....	8
3.5	En Facebook.....	9
3.6	En otras redes sociales, buscadores y medios de comunicación.....	9
4	SOLUCIONES PARA LA EMPRESA.....	10
4.1	Control de empleados.....	10
4.2	Satisfacción de clientes.....	10
4.3	Retención de clientes.....	11
4.4	Reputación de marca .....	11
4.5	Gestión de incidencias .....	12
4.6	Feedback y conocimiento .....	12
5	“CERTIFICADO A LA EXCELENCIA EN EL TRATO” <sup>®</sup> COMPROMISOS .....	13
6	PLANES Y PRECIOS.....	14
7	OFERTA “POR SER DEL ENSANCHE” .....	15

# 1 LA EXPERIENCIA

## 1.1 Para el consumidor

La web que conecta al consumidor de forma constructiva con las empresas a través de su experiencia



**Los consumidores utilizan La Experiencia para** contactar con cualquier empresa o institución del mundo:

- ✓ Miles de usuarios utilizan La Experiencia para enviar sugerencias, felicitaciones, consultas o quejas por email o totalmente gratis por fax o correo postal.
- ✓ Sus opiniones llegan directamente a los directivos, gerentes, propietarios... de sus marcas favoritas.
- ✓ En pocos pasos redactan y envían su opinión con nuestros formularios ajustados al sector de la empresa destinataria.
- ✓ Sus opiniones no son públicas. Se envían de forma privada a las empresas.
- ✓ Fomentamos el envío de sugerencias constructivas. La promoción "Yo Sugiero" premia, mediante el sorteo trimestral de 500 Euros, a los usuarios que envían sugerencias.

## 1.2 Para la empresa

**Las empresas utilizan La Experiencia para** no perder a sus clientes y aumentar sus ventas:

- ✓ Certifican que dan un servicio de calidad y destacan por el trato que ofrecen a sus clientes.
- ✓ Escuchan a sus clientes donde quiera que estén (Feedback multicanal: online y móvil).
- ✓ Son las primeras en conocer lo que piensan sus clientes gracias al Feedback (directo, privado y sin anónimos).
- ✓ Sorprenden a sus clientes por su trato (la dirección escucha, responde y les premia por sus comentarios).
- ✓ Impulsan su negocio con información útil.
- ✓ Gestionan todo fácilmente.

## 2 PRODUCTO (CERTIFICADO, CANAL Y RECURSOS)

### 2.1 “Certificado a La Excelencia en el Trato” ©

**Certificamos el compromiso de la Dirección** de la empresa a **escuchar a sus clientes** con el objetivo de **alcanzar la Excelencia en el Trato**.

El **certificado a La Excelencia en el Trato** identifica a aquellas empresas cuya dirección **garantiza** a sus clientes que está a su servicio para escuchar sus sugerencias, felicitaciones, consultas o quejas con el objetivo de ofrecerte un servicio excelente, y así poder contar con su confianza de manera permanente.

El certificado a La Excelencia en el Trato **lo utilizan** las empresas en sus páginas web, sus establecimientos, sus comunicaciones, etc. donde manifiestan su intención de cumplir los compromisos adquiridos (ver página 13).

Las empresas que después del primer año hayan cumplido satisfactoriamente con los compromisos reciben el sello a La Excelencia en el Trato para ese año (Ej. Excelencia en el Trato 2014).

*“Dos de cada tres consumidores (66%) cambiaron de compañía, de productos o servicios como consecuencia de una mala experiencia en la atención al cliente recibida”*  
Accenture Global Consumer Survey



Web



Físico

### 2.2 Canal de Feedback exclusivo

Disfruta de un **canal de Feedback privado, directo, no anónimo y multicanal** para escuchar las sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas de tus clientes. “Tu canal” esta personalizado con tu imagen de marca para que la integres fácilmente en tu empresa.

**Privado:** las opiniones del cliente no son públicas.

**Directo:** llega a la dirección del negocio y al responsable de su gestión.

**No anónimo:** el cliente indica su nombre, sus datos de contacto si quiere respuesta y su correo electrónico está verificado.

**Multicanal:** El cliente utiliza el medio que prefiere – web o móvil- y tú recibes toda la información en tu cuenta de La Experiencia y en tu correo electrónico.

### 2.3 Recursos

#### 1. Página del compromiso con “La Excelencia en el Trato”

La Experiencia te proporciona una **página web única** para tu empresa donde se muestra el **certificado a tu compromiso con la Excelencia en el Trato** y **tu canal de Feedback** al equipo directivo de la empresa.

[www.laexperiencia.com/tuempresa](http://www.laexperiencia.com/tuempresa)



Ej. Página de empresa versión ordenador/tablet



Ej. Página de empresa versión móvil y App

## 2. Kit de Feedback físico personalizado:

Muestra estos recursos (personalizados con el nombre de tu empresa, tu canal de Feedback y tu código QR) en tus puntos de venta.

### ✓ Certificado



### ✓ Adhesivo/Póster



### ✓ Díptico



### ✓ Tarjetas de Feedback



## 3. Kit de Feedback digital:

### ✓ Certificado web a “La Excelencia en el Trato”

Utilízalo en tu sitio web, tienda online o páginas de redes sociales para mostrar a tus clientes tu compromiso con la Excelencia en el Trato.



### ✓ Botón de Feedback

Utilízalo en tu sitio web, blog, tienda online o páginas de redes sociales para atraer la atención de tus clientes hacia tu canal de Feedback.



### ✓ Pestaña de Feedback

Utiliza la Pestaña de Feedback de La Experiencia para escuchar a tus clientes online. Sólo tienes que añadirla a tu página web.



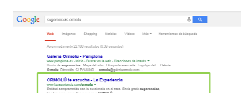
### ✓ Código QR

La Experiencia genera un código QR exclusivo a tu canal de Feedback. Utilízalo en tus puntos de ventas, en tus envases, en tus folletos publicitarios o en cualquier material impreso.



## 4. Posicionamiento de tu página de empresa

Tu página de empresa aparece en Google u otros buscadores cuando tus clientes buscan tu marca en Internet.



## 5. Copatrocinio del concurso “YoSugiero”

Como cliente de La Experiencia tienes la posibilidad de publicitar tu copatrocinio del concurso “YoSugiero”. Las sugerencias que te envíen tus clientes participarán en el concurso trimestral de 500 Euros financiado íntegramente por La Experiencia. De este modo puedes implantar una campaña de promoción y fidelización de clientes de forma permanente.

## 6. Integración con Facebook

El canal de Feedback desarrollado para tu empresa se puede integrar como una pestaña más dentro de tu página de Facebook. Tus clientes pueden enviarte Feedback y soporte privado sin salir de tu página de Facebook.



### 3 MODOS DE IMPLANTACIÓN

El Certificado a "La Excelencia en el Trato", el Canal de Feedback y su cuadro de mandos, y los recursos personalizados los tendrás siempre disponibles en tu cuenta de La Experiencia para empresas. Para sacar el máximo provecho asegúrate de que cada cliente sea invitado a tu canal. Elige entre los siguientes modos de implantación los que mejor se adaptan a tu negocio:

1. **En tu establecimiento o punto de venta**
2. **Entregando una invitación directa al cliente**
3. **Utilizando el correo electrónico**
4. **En tu página web**
5. **En Facebook**
6. **En otras redes sociales, buscadores y medios de comunicación**

#### 3.1 En tu establecimiento o punto de venta

##### Certificado en papel

Muestra el certificado en papel en un lugar visible de tus establecimientos. Lo puedes enmarcar o colocar en un display.



##### Adhesivos/Póster

Muestra la pegatina (con el distintivo de negocio adherido y el código QR) en el escaparate o en sitios visibles de tus puntos de ventas.



##### Trípticos

Utilízalos en las estanterías, en el mostrador, en las zonas de espera o en la mesa donde atiendes a tus clientes, etc.



##### Cartelería personalizada

Utiliza cartelería personalizada con tu imagen de marca.

##### Vehículos de empresa

Utiliza tu código QR y la frase "Te escuchamos" en turismos y furgonetas

##### En los envases de productos

Utiliza tu código QR y la frase "Te escuchamos" en el empaquetado, en las etiquetas, en tus catálogos de producto, etc.

##### Puntos de acceso a Internet

Muestra [tu página de empresa](#) en pantallas interactivas o tablets con conexión a Internet en tus puntos de venta.

## 3.2 Entregando una invitación directa al cliente

### Tickets de compra, facturas o albaranes

Es una forma natural de invitar a tus clientes a comunicar sus experiencias. Sólo tienes que añadir tu enlace (url) y/o código QR de tu canal de Feedback en el recibo o ticket de compra, en la factura o en el albarán que imprimes y das a tus clientes:



#### Te escuchamos

Envíanos tus sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas a la dirección de la empresa  
Empresa comprometida con la Excelencia en el Trato  
[www.laexperiencia.com/nombredetuempresa](http://www.laexperiencia.com/nombredetuempresa)

### Sello de caucho

Personalízalo con tu enlace (url) de tu Canal de Feedback y descubre las experiencias de tus clientes con tu marca. Lo puedes utilizar en cualquier material impreso: tickets, recibos, facturas, albaranes, bolsas de papel, etc.



### Tarjetas de Feedback

Son como las tradicionales tarjetas de visita pero incluyen únicamente información sobre tu Canal de Feedback y tu compromiso con la Excelencia en el Trato. Entrégalas a tus clientes personalmente o ponlas a su disposición en un sitio accesible en tu punto de venta.



### Folletos publicitarios

Incluye un enlace a tu Canal de Feedback en tu publicidad y añade una razón más para que tus clientes regresen a tu negocio.

### Tarjetas de visita

Personaliza tus tarjetas de visita con tu Canal de Feedback e invita a tus clientes a que te comuniquen sus experiencias.

### Bolsas de compra

Las bolsas de compra son muy efectivas para mensajes publicitarios. Utilízalas para dar a conocer tu Canal de Feedback.

### Tarjetas de fidelización

Invita a tus clientes a comunicarte sus experiencias en tus tarjetas de fidelización. Personalízala con tu Canal de Feedback.

## 3.3 Utilizando el correo electrónico

### Firma en el correo electrónico

Aprovecha la comunicación por correo electrónico con tus clientes e invítalos a utilizar tu Canal de Feedback. Solo tienes que añadir un enlace a tu Canal en la firma de los correos electrónicos que les envías.



#### Te escuchamos

Envíanos tus sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas a la dirección de la empresa  
Empresa comprometida con la Excelencia en el Trato

Te damos unas ideas: El "sello web a La Excelencia en el Trato", el "botón de Feedback" o el logo de tu marca y/o los textos indicados (con un hipervínculo a tu canal de Feedback).

### Encuestas de satisfacción

Consigue Feedback de tus clientes cuando tú lo desees o como sustituto de tus encuestas de satisfacción. Sólo tienes que enviarles un correo electrónico con un enlace a tu Canal de Feedback.

### Tienda Online

La Experiencia te permite conocer las experiencias de tus clientes directamente desde tu tienda online, sin interrupciones en el proceso de compra. Envía un correo electrónico con el enlace a tu canal de Feedback al finalizar la compra.

### Newsletter a clientes

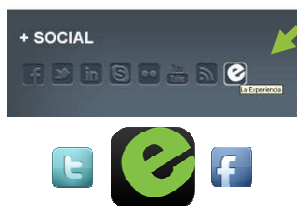
Es un excelente medio para conseguir Feedback de tus clientes. Utilízalo para dar a conocer tu Canal de Feedback y vincular a tus clientes a través de sus experiencias.



### 3.4 En tu página web

#### Botón de Feedback

Coloca el Botón de Feedback de La Experiencia junto a los iconos de redes sociales para captar la atención de tus clientes hacia tu canal, para conseguir Feedback privado, directo y no anónimo y evitar que los comentarios de tus clientes se viralicen en las redes sociales.



#### Certificado web a la "Excelencia en el Trato"

Consigue Feedback mientras tus clientes compran online o visitan tu web. Sólo tienes que añadir el "sello/botón" de tu compromiso con la Excelencia en el Trato en tu página web o blog.



#### Ayúdanos a mejorar

Incluye en tu web la sección "Ayúdanos a mejorar" o "Cuéntanos tus sugerencias" con un enlace a tu página de La Experiencia o utiliza la pestaña/botón de Feedback o soporte que te ofrecemos.

#### NOS IMPORTA TU OPINIÓN

En Colchonería Gorricho nos hemos adherido al compromiso con la Excelencia en el Trato a través de La Experiencia.

Click aquí para más información. Te escuchamos.



**Una nueva sección para desarrollar en tu página web o para crearla directamente si utilizas una plataforma como QDQ, 1&1, Wordpress o similares.**

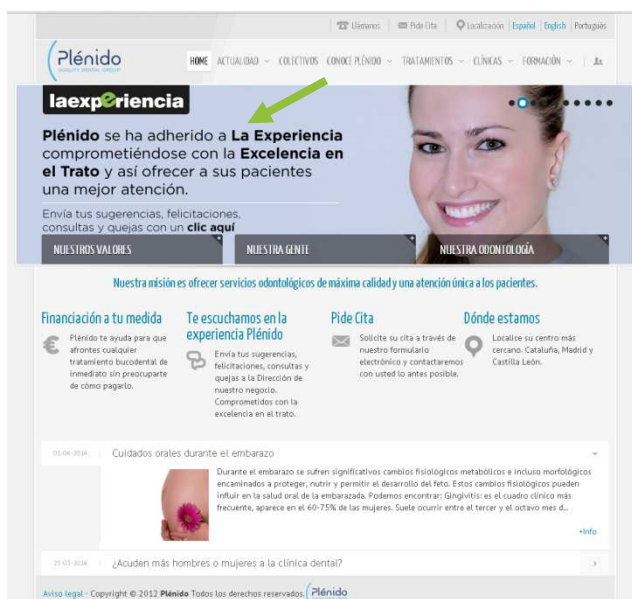
**Título:** Excelencia en el Trato / Comprometidos con La Excelencia en el Trato / Te escuchamos / Nuestro compromiso con La Excelencia en Trato / Estamos comprometidos con La Excelencia en el Trato

**Texto:** En TU NEGOCIO queremos que tengas la mejor experiencia de compra por eso nos hemos adherido al compromiso con la Excelencia en el Trato.

Ponemos a tu disposición un canal de Feedback directo y exclusivo, que puedes utilizar para enviarnos tus sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas en relación con nuestros productos, servicios o empleados en [www.laexperiencia.com/tumarca](http://www.laexperiencia.com/tumarca)

¡Te escuchamos!

**Imagen:** Puedes añadir la imagen de: tú certificado; del botón de negocio adherido; de tu adhesivo personalizado; el botón o la pestaña de Feedback o una foto de tu empresa con alguno de estos recursos personalizados.

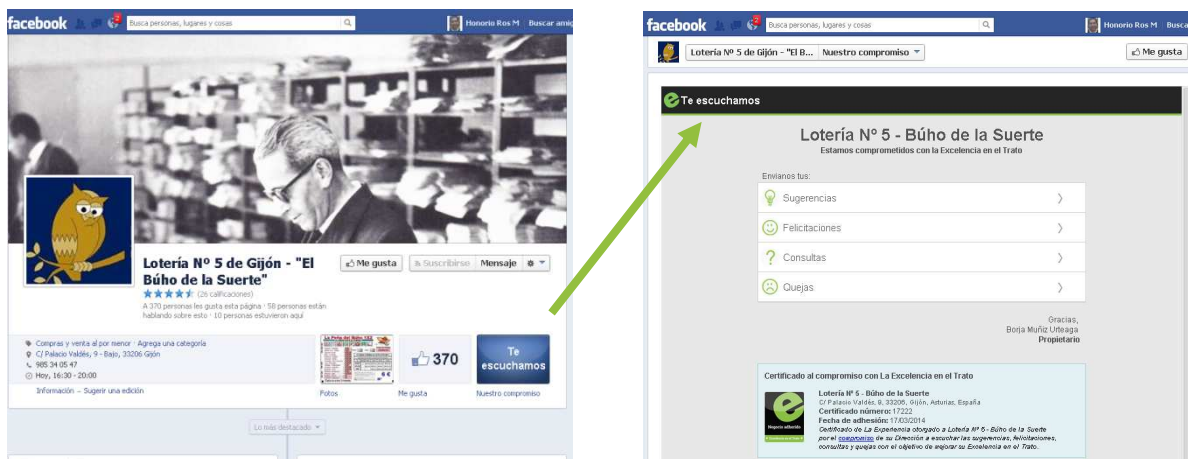




## 3.5 En Facebook

### Intégralo en tu página de Facebook

En Facebook podemos crear una pestaña exclusiva "Te escuchamos" en la que integramos tu página de empresa en La Experiencia. De este modo tus clientes conocen tu compromiso con la Excelencia en el Trato y te envían Feedback sin abandonar tu página de Facebook.



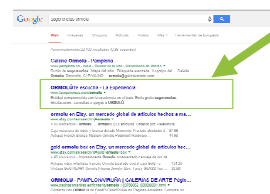
## 3.6 En otras redes sociales, buscadores y medios de comunicación

### Redes Sociales

1. Puedes utilizar los textos e imágenes que te hemos propuesto anteriormente para dar a conocer tu compromiso con la Excelencia en el Trato en redes sociales.
2. Intégralo permanentemente: Añade un texto (Por ejemplo: "TU NEGOCIO se ha adherido al compromiso con la Excelencia en el Trato para ofrecerte una mejor atención y garantizar que tus sugerencias, felicitaciones, consultas o quejas llegan directamente al equipo directivo," o como el propuesto en el punto 22) en la descripción/información de tu empresa en: Google Places, Facebook, LinkedIn y en todas las páginas donde tengas una ficha de tu negocio.

### Posicionamiento de tu página de La Experiencia en Google

La Experiencia mejora el posicionamiento de tu página para que consigas Feedback de tus clientes cuando realizan búsquedas relacionadas con tu marca en Google. Para comprobar tus resultados puedes hacer una búsqueda en Google con los siguientes términos: Queja a "nombre de tu empresa", Sugerencia a "nombre de tu empresa", La Experiencia "nombre de tu empresa".



### Medios de comunicación (TV, prensa, radio...)

Puedes contactar con los medios de comunicación para dar a conocer tu compromiso con la Excelencia en el Trato y utilizarlo como parte de tu estrategia de comunicación.

## 4 SOLUCIONES PARA LA EMPRESA

Utilidad de las soluciones de La Experiencia para la empresa. Resumen:

1. **Control de empleados**
2. **Satisfacción de clientes**
3. **Retención de clientes**
4. **Reputación de marca**
5. **Gestión de incidencias**
6. **Feedback y conocimiento**

### 4.1 Control de empleados

#### **La Experiencia es un "Tercero de Confianza" entre tus empleados, tus clientes y la dirección**

Controla y gestiona el día a día de tu negocio con la ayuda de un "tercero de confianza".

Con tu canal de Feedback a disposición de tus clientes, tus empleados se esforzarán por dar un mejor servicio.

Tus clientes al utilizar el canal de Feedback para enviarte sus comentarios, se convierten en "mystery shoppers" y podrán evaluar el trato que reciben de tus empleados.

*"El 73% de los consumidores se queja de la **incompetencia y malos modales** por parte del personal de la empresa"*

#### **Incentiva a tus empleados**

Reconoce el trabajo que hacen tus empleados a partir de las felicitaciones que recibes de tus clientes, motivándoles a dar lo mejor de sí.

Si un empleado recibe un elogio de un cliente cuando le está atendiendo, tu empleado podrá sugerirle que utilice el canal de La Experiencia para que la felicitación llegue a la dirección.

Además, cuando implantas el canal de Feedback en tu empresa consigues que los empleados estén más motivados por el compromiso que adquiere la Dirección de la empresa con la calidad del servicio.

*"El **índice de rotación baja** cuando los empleados ven que la empresa ofrece un servicio de calidad"*

### 4.2 Satisfacción de clientes

#### **Mejora el servicio con empleados más motivados**

Elimina la actitud de indiferencia en el servicio al cliente, la cuál es una de las principales razones por la que los consumidores dejan de utilizar un producto o servicio.

Tu canal de Feedback te ayuda a conseguir que tus empleados estén más concienciados en dar un mejor servicio.

*"El **68 % de los consumidores** que dejan de utilizar un producto o servicio es debido a la actitud de indiferencia de su personal hacia el consumidor"*

#### **Supera las expectativas de compra de tus clientes**

El compromiso de la Dirección de la empresa con la Excelencia en el Trato supera las expectativas de los clientes con tu negocio al poner a disposición de cada cliente la figura de un directivo que le va a escuchar directamente.

*"**8 de cada 10 consumidores** indica que estaría dispuesto a pagar más, si por ello recibiera un mejor servicio"*

#### **Mide el nivel de satisfacción de tus clientes**

Utiliza tu canal de Feedback como un sustituto a las encuestas de satisfacción y descubre si tus clientes están satisfechos con tus empleados o con los procesos clave de tu negocio.

Por ejemplo: en el momento de la entrega de un producto o después de que el cliente recibe un servicio o realiza una compra online o en tu establecimiento.

Además La Experiencia te facilita adaptar los formularios de Feedback a las necesidades de tu empresa para que puedas medir la satisfacción de tus clientes, detectar promotores y detractores de marca, conocer el índice de recomendación y evaluar tus procesos.

## 4.3 Retención de clientes

### ❏ Evita el abandono silencioso

Evita que el cliente abandone tu negocio sin que sepas cuál ha sido el motivo por el que se marcha a tu competencia.

Utiliza tu canal de Feedback para detectar a aquellos clientes que estén insatisfechos, conoce cuál es el motivo de su insatisfacción y evita que otros clientes tengan experiencias similares.

*"Un consumidor que ha tenido una experiencia negativa con una empresa, lo comunicará a **entre 8 y 16 personas de media**." The White House Office of Consumer Affairs, Washington, DC*

### ❏ Evita el uso de las hojas de reclamaciones y el arbitraje

La Experiencia te ayuda a evitar el uso de las hojas de reclamaciones y a evitar el arbitraje, facilitando a los clientes un canal directo con tu empresa.

Los clientes estarán más dispuestos a comentar temas de su interés, confiando en que van a ser escuchados por un directivo que podrá ofrecerles una explicación o una solución sin necesidad de solicitar las hojas de reclamaciones.

### ❏ Reacciona y retén a tus clientes

Da los primeros pasos para a retener a tu cliente en el mismo momento que te comunica su insatisfacción.

Genera una sorpresa positiva mostrando una respuesta a tu cliente en nombre de la dirección de tu empresa.

Utiliza la respuesta de la dirección para:

- ✓ Responder a tu cliente en tiempo real
- ✓ Ofrecer una disculpa
- ✓ Dar un incentivo/descuento
- ✓ Aprovechar su voluntad de ser escuchado
- ✓ Incrementar la posibilidad de que no abandone tu negocio

Por último, asegúrate de contactar con tu cliente y solucionar la incidencia que te planteó.

### Plénido - Quality Dental Group



RightNow afirma que el **92% de los consumidores** que tuvieron una experiencia negativa con la compañía, estarían dispuestos a volver si:

- Recibieran una disculpa formal/rectificación por parte de un superior
- Recibieran un descuento promocional
- Recibieran una prueba de interés real por el cliente

## 4.4 Reputación de marca

### ❏ Certifica la calidad de tu servicio

El sello a la Excelencia en Trato te ayuda a transmitir a los clientes la calidad de tu servicio.

Este sello, avalado por tu compromiso a escucharles y atenderles de forma proactiva es un elemento diferenciador de las marcas que lo poseen.

Al contrario que otros reconocimientos, que requieren un periodo de evaluación, el sello al compromiso con la Excelencia el Trato lo puedes obtener desde el primer día aceptando los compromisos de adhesión.

### ❏ Reduce la difusión de comentarios negativos

Tu canal de Feedback online atrae a los clientes que realicen búsquedas relacionadas con tu marca, desviando su atención de los foros de consumo, redes sociales y sitios web donde generalmente los consumidores cuelgan comentarios negativos.

Identifica a los detractores de tu marca

El Feedback que te llega de tu canal no es anónimo, podrás identificar a los detractores de tu marca y dar los primeros pasos para retenerlos.

### ❏ Promueve tu marca con las felicitaciones de tus clientes

Divulga las felicitaciones que recibes y utiliza La Experiencia para invitar a tus clientes a publicarlas en tu página de Facebook, Twitter, TripAdvisor, etc.

Además, podrás identificar a los promotores de tu marca a través del Feedback que recibes. Son los que ya han recomendado o recomendarán tu marca a sus familiares y conocidos.

*"El **80% de las marcas** considera que ofrece una atención de gran calidad a sus clientes, mientras que solo el **8% de los clientes** lo cree*

*"El **78%** de los clientes online **recomienda** una marca a sus amigos, cuando **ha recibido un trato adecuado** de atención al cliente"*

## 4.5 Gestión de incidencias

### En tiempo real

**Detección inmediata:** conoces la incidencia en tiempo real. El Feedback generado por tu cliente te llegará de forma inmediata.

**Feedback con adjuntos:** te permitirán tener una mayor información acerca de la incidencia que te comentan gracias a imágenes, facturas o tickets que te puedan adjuntar.

**Confidencialidad:** a diferencia de foros de resolución de quejas públicos y comunidades online, las incidencias te llegan de forma privada.

**Método de resolución efectivo:** Da el primer paso para solucionar la incidencia utilizando la "Respuesta de La Dirección". Facilitarás al cliente una respuesta de cortesía y aumentarás las posibilidades de una resolución satisfactoria.

### Cierra el Ciclo de atención al cliente

**El cliente a tu alcance:** conoce el medio de respuesta preferido de tu cliente y los datos que necesitas para responderle: email, teléfono o dirección.

**Cerrar el ciclo:** utiliza los datos que te ha facilitado el cliente, para enviarle un correo electrónico o llamarle por teléfono y asegúrate de solucionar la incidencia que te ha planteado.

**Reenvía la incidencia:** con el panel de gestión de La Experiencia, puedes reenviar la incidencia a tu equipo para su gestión o notificación.

**Gestión en función de normativas:** La Experiencia te permite gestionar las incidencias según la normativa de la ISO 9001:2008, la UNE EN 175001-1 y el modelo EFQM.

### Mantén un registro e intégralas con tu sistema de información

**Registro y documentación:** las incidencias se guardan en tu panel de gestión. Puedes documentar las acciones que realizas para solucionar las incidencias.

**Histórico de incidencias.** En tu panel de gestión puedes acceder al histórico de incidencias que has recibido y consultar los datos asociados a las mismas.

**Sistemas de Información:** Integra las incidencias con tu sistema de información en un solo paso.

**Exportación de datos:** Puedes exportar los datos a Excel y Pdf.

## 4.6 Feedback y conocimiento

### Conoce mejor a tus clientes

Descubre lo que piensan tus clientes en tiempo real y conoce sus experiencias con las principales áreas de tu negocio: empleados, productos, servicios, instalaciones, atención al cliente.

Escucha lo que te quieren decir de forma privada y directa cuando interactúan con tu marca en internet, en Facebook, vía email, desde sus móviles o cuando visitan tus puntos de venta.

Accede a todo el Feedback en tu panel de gestión de La Experiencia y podrás ver indicadores globales de edad, sexo y distribución geográfica de tu comunidad de clientes.

*"Un 40% de los consumidores indica que una mayor interacción con el departamento de atención al cliente sería determinante para mejorar su relación con la empresa, y motivarle a gastar más"*

### Conoce mejor tu negocio

Tus clientes generan sus comentarios utilizando plantillas personalizadas para más de 180 sectores.

Identifica áreas de mejora y buenas prácticas para gestionar tu negocio de forma más eficiente:

- ✓ **Quejas:** evitan que los clientes insatisfechos se marchen a la competencia sin decir nada, y te dan la oportunidad de ofrecerle una respuesta y/o un incentivo para que continúe siendo tu cliente
- ✓ **Felicitaciones:** motivan a la dirección y a los empleados, incrementan la valoración de tu público sobre tu negocio y atraen a nuevos clientes
- ✓ **Sugerencias:** generan nuevas oportunidades de venta y propuestas de mejora de tu negocio
- ✓ **Consultas:** generan nuevas oportunidades de venta e información acerca de las necesidades de los clientes

**Benchmarking:** Utiliza nuestro Barómetro de marca para comparar la actividad de tu empresa en La Experiencia con otras empresas del mismo sector o actividad.



## 5 “CERTIFICADO A LA EXCELENCIA EN EL TRATO”<sup>©</sup> COMPROMISOS

Las empresas merecedoras del certificado al compromiso con la Excelencia en el Trato garantizan:

1. La **visibilidad del Canal de Feedback facilitado por La Experiencia** para escuchar las sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas con el objetivo de mejorar su excelencia en el trato.
2. Que **las sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas recibidas son atendidas al menos por un directivo** de la empresa (propietario, gerente, director de atención al cliente...).
3. Su **disposición a recibir Feedback tanto positivo como negativo** de las principales áreas de su negocio como son: empleados, productos y servicios, atención al cliente, instalaciones o su imagen de marca.
4. Que la **voluntad de la empresa adherida** es la de:
  - Solucionar las incidencias que puedan comunicarle los clientes.
  - Dar a conocer y transmitir los elogios y felicitaciones que le transmitan los clientes a sus empleados.
  - Estudiar para poner en práctica las sugerencias que le transmitan los clientes.
  - Atender las consultas de los usuarios y responderlas en el menor tiempo posible.
  - Resolver satisfactoriamente la mayoría de las peticiones de sus clientes.




La Experiencia tendrá en cuenta los siguientes puntos para evaluar el cumplimiento del compromiso con La Excelencia en el Trato por parte de la empresa:

1. **Comunicaciones de los usuarios:** Los usuarios pueden indicar su satisfacción con la respuesta de la empresa en su cuenta de La Experiencia (Si no tienen una cuenta podrán hacerlo escribiendo a: [feedback@laexperiencia.com](mailto:feedback@laexperiencia.com)). La Experiencia tendrá en cuenta la satisfacción global de los usuarios con las respuestas de la empresa para evaluar si la empresa debe continuar utilizando el certificado o no.
2. **Respuestas a los usuarios:** Si la empresa no responde al usuario pasados al menos 15 días laborables, habiendo el usuario solicitado respuesta, éste podrá indicarlo en su cuenta de La Experiencia. Si no dispone de una cuenta de La Experiencia podrá notificarlo por correo electrónico: [feedback@laexperiencia.com](mailto:feedback@laexperiencia.com). La Experiencia tendrá en cuenta el global de peticiones de respuestas no atendidas para evaluar si la empresa debe continuar utilizando el certificado o no.
3. **Satisfacción global con las respuestas:** Los usuarios pueden indicar su satisfacción con la respuesta de la empresa en su cuenta de La Experiencia (Si no tienen una cuenta podrán hacerlo escribiendo a: [feedback@laexperiencia.com](mailto:feedback@laexperiencia.com)). La Experiencia tendrá en cuenta la satisfacción global de los usuarios con las respuestas de la empresa para evaluar si la empresa debe continuar utilizando el certificado o no.

La empresa acepta que el reconocimiento a La Excelencia en el Trato está supeditado al cumplimiento de estas estipulaciones.

Las empresas que después del primer año hayan cumplido satisfactoriamente con estas estipulaciones recibirán el sello a La Excelencia en el Trato para ese año (Excelencia en el Trato 2015).

## 6 PLANES Y PRECIOS

		BASIC	PRO 	ENTERPRISE
		GRATUITO	199,00 €/año sale a 16,5 €/mes	A MEDIDA PRESUPUESTO A MEDIDA
		Basic	Pro	Enterprise
Feedback Multicanal	+	5	1000	ilimitado
Certificado 'La Excelencia en el Trato'	+		✓	✓
Kit de Feedback digital	+		✓	✓
Kit de Feedback físico	+		✓	✓
Formularios de Feedback	+	4 modelos estándar del sector	4 modelos estándar del sector	✓
Gestión del Feedback	+	✓	✓	✓
Análisis del Feedback: Smarter Feedback	+	✓	✓	✓
Exportación a Excel	+		✓	✓
Análisis de datos: Barómetro de marca	+		✓	✓
Respuesta inmediata de la Dirección	+		✓	✓
Promociones de fidelización	+		✓	✓
Asistencia a clientes y soporte	+	Basada en FAQ	✓	✓

### Servicios de personalización y consultoría

	<b>Feedback por punto de venta</b>	Configuración de formularios de Feedback con atributos específicos de cada punto de venta (nombre del establecimiento, distribuidor, comercial, sede) para conseguir Feedback personalizado:  de 2 a 10 establecimientos: de 11 a 49 establecimientos: Más de 50 establecimientos: bajo presupuesto	50,00€/establecimiento 30,00€/establecimiento
✓	<b>Integración con Facebook</b>	Desarrollo de una pestaña exclusiva "Te escuchamos" en la que integramos tu página de empresa en La Experiencia. De este modo, tus usuarios conocen tu compromiso con la Excelencia en el Trato y te envían Feedback sin abandonar tu página de Facebook.	18,00€/año
✓	<b>Diseño de la página de empresa en La Experiencia</b>	Utilizar los servicios de diseño de La Experiencia para la personalización de las respuestas: contenido de las respuestas, logo, colores distintivos de marca, imágenes, etc.	29,00€
✓	<b>Diseño de la respuesta de la dirección</b>	Utilizar los servicios de diseño de La Experiencia para la personalización de las respuestas: contenido de las respuestas, logo, colores distintivos de marca, imágenes, etc.	99,00€
	<b>Diseño corporativo del kit de Feedback físico</b>	Confección de los elementos del kit de feedback físico (Certificado, Tarjetas, Trípticos y Adhesivos personalizados con la imagen corporativa de la empresa) integrados con la imagen corporativa de la empresa.	42,00€/hora
	<b>Formularios de Feedback personalizados</b>	Diseño y programación de formularios personalizados como resultado de un estudio de las características específicas de la empresa o institución.	60,00€/hora
	<b>Consultoría y/o formación</b>	Consultoría: Estudio, análisis y adaptación de La Experiencia a las características específicas de tu empresa para la implantación estratégica de nuestro sistema. Formación en el uso de La Experiencia en tu negocio.	60,00€/hora



## 7 OFERTA “POR SER DEL ENSANCHE”

Hasta el 30 de Junio del 2014 dispones de una **oferta magnífica** para que te unas a las **más de 30 empresas del Ensanche que ya disponen** de La Experiencia, entre ellas:

El Obrador, Recrearte, Confituras Goya, Navarraviviendas.net, Fuig Poll, Restaurante El Mercao, Naf Naf, Muebles Saskia, Colchonerías Gorricho, Boutique Tierra, Boutique Cristal, Centro Hera, Massalia, Saboya, Boutique De Beaumont, Viajes Sarasate, Dana Models, Perfumerías Galle, El Goloso, Farmacia Autobuses, Farmacia Lourdes Arrechea, Sensebene...

Si contratas ahora, disfrutarás del plan PRO de La Experiencia hasta julio del 2015 y te damos **gratis los servicios de personalización valorados en 146 €**:

- ✔ Diseño de la “Página de empresa”
- ✔ Diseño de la “Respuesta de la Dirección”
- ✔ “Integración con tu página de Facebook”

Consigue todo por sólo **16,50 €/mes** (199 €/Año)

*Si eres autónomo o tienes menos de 3 empleados  
consigue todo por sólo 9,90 €/mes (119 €/Año)*

Para que te sientas seguro la suscripción es:

- ✓ **sin compromiso de renovación,**
- ✓ **sin tarjeta de crédito y**
- ✓ **con garantía de devolución de 30 días.** Si deseas marcharte durante el primer mes, te devolvemos tu dinero sin preguntarte nada, así de fácil.

Para contratarlo:

**Llama** al 948 853 359 o **escribenos** un email a [hfernandez@laexperiencia.com](mailto:hfernandez@laexperiencia.com)

Sólo deberás facilitarnos los siguientes **datos**: Persona de contacto, correo electrónico, dirección postal, marca o nombre comercial, CIF y teléfono. Y en **menos de 72 horas** **dispondrás del servicio** de La Experiencia para tu negocio.

*¡No dejes pasar esta oportunidad!*

La Experiencia

Pioneros en Feedback de Fidelización