

RETO - SUPERMERCADO

Ulises Gonzalez

Situación - Acciones

Objetivos analíticos:

- Identificar los principales factores que afectan negativamente la satisfacción del cliente durante el proceso de atención en las tiendas. (logrado)
- Cuantificar el impacto de cada factor en la satisfacción del cliente. (logrado)
- Desarrollar modelos predictivos para pronosticar el nivel de satisfacción del cliente en función de diferentes variables. (el modelo actual tiene un 82% de precisión)
- Proporcionar recomendaciones específicas para mejorar la satisfacción del cliente en función de los insights obtenidos del análisis de datos. (logrado)

Principales factores identificados:

1. p5_1 - SOLUCION DADA EN LA TIENDA
2. p5_2 - AGILIDAD MOSTRADA
3. p5_3 - INTERES MOSTRADO POR EL COLABORADOR
4. p5_4 - AMABILIDAD Y TRATO DEL COLABORADOR
5. p5_8 - TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO
6. p5_9 - TIEMPO DE ATENCIÓN BRINDADA
7. p5_10 - SIMPLEZA DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN
8. p7_4 - PERSONAL DEBIDAMENTE ARREGLADO EN LA TIENDA
9. p7_7 - PERSONAL DEBIDAMENTE IDENTIFICADO DE LA TIENDA

Recomendaciones específicas

SOLUCION DADA EN LA TIENDA (p5_1)

Recomendación: Asegurarse de que los empleados tengan los recursos y la capacitación necesaria para resolver eficazmente los problemas que surjan.

AGILIDAD MOSTRADA (p5_2)

Recomendación: Optimizar los procesos internos para minimizar los tiempos de espera y mejorar la eficiencia del servicio.

INTERES MOSTRADO POR EL COLABORADOR (p5_3)

Recomendación: Fomentar una cultura de atención al cliente donde los colaboradores demuestren genuino interés por las necesidades de los clientes.

PERSONAL DEBIDAMENTE ARREGLADO (p7_4) y PERSONAL DEBIDAMENTE IDENTIFICADO (p7_7)

Recomendación: Mantener estándares altos en la presentación personal y asegurarse de que todos los empleados estén adecuadamente identificados.

AMABILIDAD Y TRATO DEL COLABORADOR (p5_4)

Recomendación: Capacitación continua en habilidades blandas para el personal para asegurar un trato siempre amable y respetuoso.

TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (p5_8) y TIEMPO DE ATENCIÓN BRINDADA (p5_9)

Recomendación: Revisar y mejorar la gestión del flujo de clientes y la asignación de personal según las necesidades de tráfico en la tienda.

SIMPLEZA DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN (p5_10).

Recomendación: Simplificar los procedimientos de atención al cliente tanto como sea posible sin comprometer la calidad del servicio.

Conclusiones:

Importancia de la Capacitación del Personal: Las variables como la solución dada en la tienda (p5_1), la amabilidad y el trato del colaborador (p5_4), y el nivel de conocimientos del colaborador (p5_6) destacan la importancia crítica del personal bien capacitado.

Optimización de Tiempos de Proceso: La agilidad mostrada (p5_2) y los tiempos de espera (p5_8) son factores clave en la satisfacción del cliente. Un servicio rápido y eficiente mejora significativamente la percepción del cliente.

Fomentar una Cultura de Servicio al Cliente: El interés mostrado por el colaborador (p5_3) y la simpleza durante el proceso de atención (p5_10) indican que una cultura centrada en el cliente es esencial para la satisfacción.

Gestión Visual y Ambiental del Establecimiento: Aspectos como la limpieza de la tienda (p7_3), el personal debidamente arreglado (p7_4), y la identificación adecuada del personal (p7_7) influyen en cómo los clientes perciben la calidad y profesionalismo de la tienda.

Implementación de Feedback Continuo: Para medir la efectividad de cualquier cambio y continuar mejorando la satisfacción del cliente, es fundamental recoger y analizar el feedback de manera regular.