



SOP – SEGUIMIENTO DEL NPS DE LA DISTRIBUIDORA

1) OBJETIVO

El objetivo de este SOP es dejar en claro el proceder para analizar la satisfacción del cliente mediante el NPS de ventas y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio.

2) ALCANCE

Jefe de procesos, jefe de ventas, supervisores de ventas, analista de ventas, BDR, gerente de logística, jefe de operaciones, jefe de almacén, analista de logística, gerente general.

3) EPP

- N/A

4) RACI

<div>PUESTO</div> <div>TAREA</div>	Jefe de Procesos	Jefe de Ventas	Supervisores de Ventas	Analista de ventas / logística	Gerente de Logística	Jefe de operaciones
Descarga de datos desde Power BI				R		
Procesamiento de datos en Google Sheet				R		
Comparación con región Costa	R	I			I	I
Análisis de datos (detractores y drivers)	I	A	R		C / I	I
Diseño de planes de acción	I	A / C	R		C	C
Ejecución de planes de acción	I	A	R		C / I	
Registro de PDAs y evidencias	I / A		R			
Seguimiento mensual y visualización	R				C	



SOP – SEGUIMIENTO DEL NPS DE LA DISTRIBUIDORA

R: Responsable de llevar a cabo la tarea

A: Dueño del KPi / Pi al que está relacionado la tarea

C: A quien se le puede consultar sobre la tarea

I: A quien se le informa por la tarea

5) DESARROLLO

1. Recopilación de datos:

- Desde el Power BI del “Tablero NPS” proporcionado por CMQ, habiendo filtrado por distribuidor eligiendo “Del Palacio”, en el apartado “Base Plana” y del cuadro “Base plana encuestas NPS” exportaremos los datos a Excel.

2. Procesamiento de datos:

- Pegar los datos exportados en el Google Sheet <https://docs.google.com/spreadsheets/d/18fRxCu0jeilohtgz2b-SLHQdskfFnQrx1Fp65li1r4/edit?gid=1451132487#gid=1451132487>, en la hoja nombrada NPS, a continuación de los datos anteriormente pegados y habiéndolos acomodado por fecha.
- En la columna “Posición NPS” luego de haber pegado los datos correspondientes, cada celda aparecerá de color rojo si el dato es “Detractor”, amarillo si es “Pasivo” y verde si es “Promotor”

3. Cálculo del NPS:

- El resultado del NPS para el mes anterior y el acumulado anual se muestra en el Power BI y se calcula en función de la cantidad de clientes encuestados y de los clientes promotores, clientes pasivos y clientes detractores encontrados.

4. Comparación con la región Costa:

- Comparar los valores obtenidos del NPS con el valor del NPS de la región Costa para tener una referencia.

5. Análisis de los datos:

- Desde el área de ventas y con colaboración del área logística, debe revisarse la hoja de Sheet para identificar a los clientes cuya respuesta a la encuesta los haya designado “Detractores” para poder revisar los comentarios y analizar la situación del cliente.
- Agregar un análisis de los distintos drivers evaluados y sus resultados.

6. Planes de acción:

- Identificados los inconvenientes con los clientes detractores, los supervisores de ventas deben diseñar y llevar a cabo los planes de acción correspondientes para visitar y solucionar los problemas con dichos clientes.



SOP – SEGUIMIENTO DEL NPS DE LA DISTRIBUIDORA

7. Seguimiento y visualización:
- Anotar en el Sheet, en la columna “Action Log” los planes de acción realizados y en la columna “Evidencia” incluir todo lo que pueda funcionar como evidencia del plan de acción llevado a cabo.
 - Realizar un seguimiento mensual del NPS y asegurarse de que el informe sea visualizado por todo el personal de la distribuidora para mantener a todos informados sobre la satisfacción del cliente y las acciones tomadas para mejorarla.

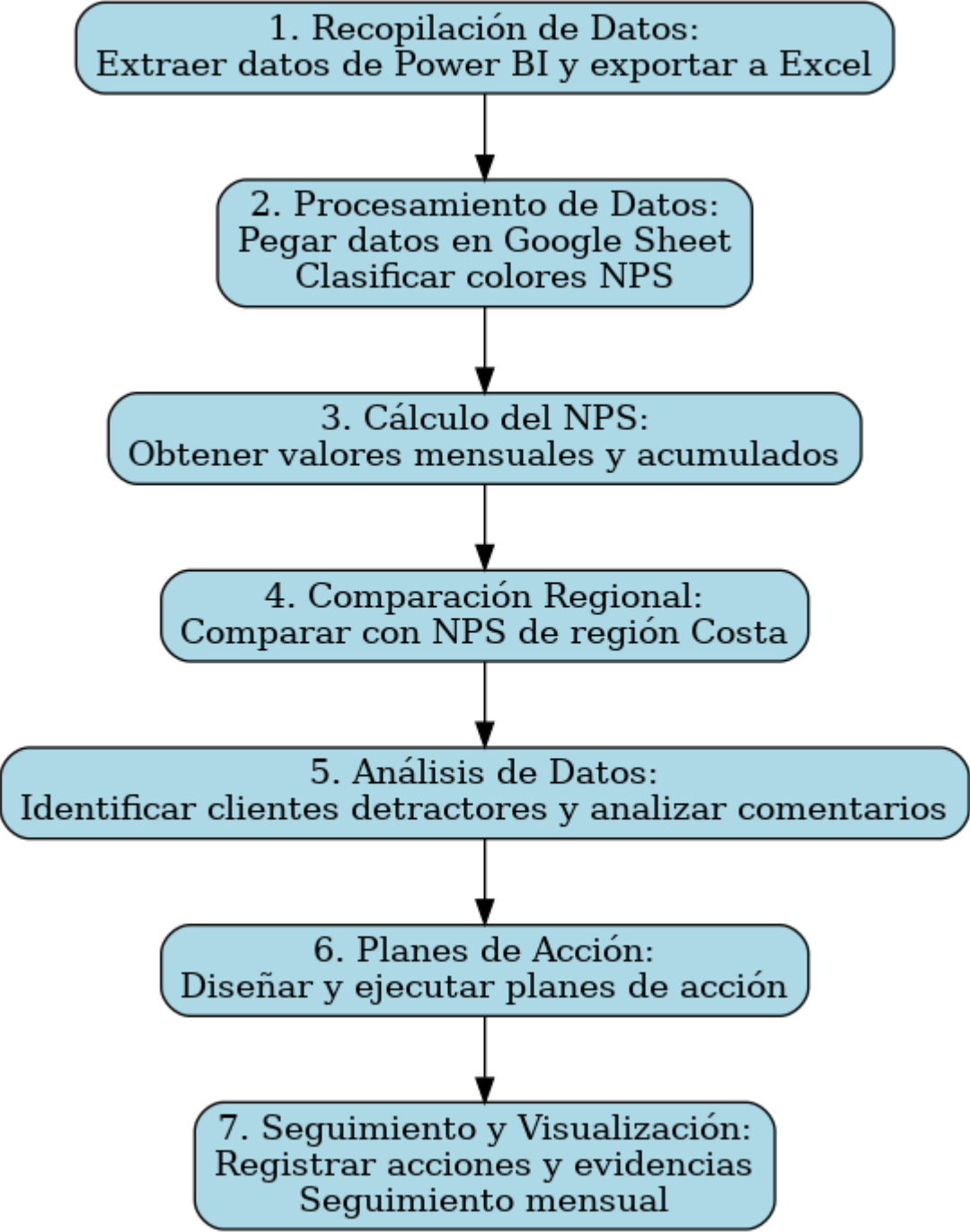
Este procedimiento permitirá medir la satisfacción del cliente y tomar acciones concretas para mejorar el nivel de servicio proporcionado por la distribuidora. Es importante que todos los involucrados estén al tanto de su rol en el proceso y que se realice el seguimiento de manera continua para asegurar el éxito en la implementación de mejoras.

6) CONSIDERACIONES



SOP – SEGUIMIENTO DEL NPS DE LA DISTRIBUIDORA

7) FLUJOGRAMA





SOP – SEGUIMIENTO DEL NPS DE LA DISTRIBUIDORA



8) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	03/2023	Yeuchuk Horacio	Jefe de administración	Confección
2	11/2024	Yeuchuk Horacio	Gerente de logística	Punto 5 Desarrollo del procedimiento