



## **GRUPO ACMS Consultores**

Satisfacción del Cliente: ¿Qué es y porqué es importante?



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Índice de Contenidos

- 1. ¿Qué es una encuesta de satisfacción del cliente?
- 2. ¿Porqué es necesario conocer el grado de satisfacción del cliente?
- 3. Conocer si el cliente está satisfecho es la clave
- 4. Fases de una Encuesta de Satisfacción del Cliente
- 5. Recomendación para conseguir un cliente satisfecho

## 1. ¿Qué es una encuesta de satisfacción del cliente?

Una encuesta es un conjunto de preguntas que se realiza a un cliente para conocer la valoración de un servicio que ha recibido.

Con ello se detecta la opinión que tienen de nuestra empresa, nuestro personal, nuestro producto y nuestro servicio.

## 2. ¿Porqué es necesario conocer la satisfacción del cliente?

**Las encuestas de satisfacción del cliente se llevan a cabo para conocer detalles que puedan mejorar la experiencia del usuario.**

La opinión de nuestros clientes acerca del trato y de los servicios recibidos es muy importante para una empresa, de ahí, la necesidad de enviar a nuestros clientes un formulario para que puedan expresar sus quejas o satisfacciones.

Realizando una encuesta de satisfacción podemos averiguar si el cliente está satisfecho con los servicios que le estamos prestando, además haciendo la encuesta vamos a poder ser partícipes de sus necesidades y si observamos que no están recibiendo lo que desean, podemos mejorar el producto o servicio y adaptarlo para próximos clientes.

Analizando las respuestas de la encuesta de satisfacción podemos llegar a crear estrategias de fidelización, haciendo que nuestros clientes se sientan más a gusto y no acudan a la competencia.

Conociendo el grado de satisfacción sabremos si nos recomendarán. Factor importante para conseguir más clientes a través de clientes actuales.

## 3. Conocer si el cliente está satisfecho es la clave

**En base a nuestra experiencia**

Grupo ACMS Consultores recomienda redactar las preguntas siguiendo estas pautas:

- El formulario de preguntas no ha de ser extenso y debe contener preguntas específicas para poder recabar información útil
- Por otro lado, se pueden combinar con otras de carácter general para no cansar a nuestro cliente

- Las preguntas han de ser claras y no muy extensas, redactadas en un lenguaje sencillo que invite a escribir
- Si la encuesta está personalizada con el nombre de la persona, nuestro cliente se sentirá cómodo y proactivo para responder

### **4. Fases de una encuesta de satisfacción del cliente**

- Redactar la preguntas del cuestionario que recibirá nuestro cliente
- Enviar la encuesta de satisfacción
- El equipo de marketing hará un estudio de los emails mandados y analizará los que se han enviado correctamente, los fallidos, también los que se han abierto y los que se han recibido con todas las preguntas respondidas.
- Estudiar las respuestas de satisfacción
- Implementar estrategias para mejorar los puntos débiles que hemos detectado

### **5. Recomendación para conseguir un cliente satisfecho**

Lamejora continua, es sin duda, la mejor de las vías para alcanzar las expectativas de nuestros clientes.

Visite nuestra sección de Calidad donde podrá encontrar respuestas a las preguntas más habituales y recomendaciones de nuestros técnicos.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)