

# Evaluación del Servicio de Atención al Cliente del Año

## RESUMEN del Informe de Resultados empresa X



Gesfutur XXI



# ÍNDICE

## 1 Metodología

## 2 Análisis y resultados

### 2.1 Tasa de respuesta

### 2.2 Canal Telefónico

### 2.3 Canal Internet

### 2.4 Canal Mail

## 3 Conclusiones

Evaluación Servicio  
de Atención al  
Cliente del Año

Informe de Resultados



# 1. Metodología 2ª Edición

Las empresas serán evaluadas utilizando la metodología de “**Mystery Shopping (cliente misterioso)**” y **encuestas de satisfacción** en base a una serie de problemáticas, reglas de evaluación y cálculo de las puntuaciones preestablecidas:

**180**  
tests de  
Mystery Shopper






**2.000**  
encuestas de  
satisfacción

Trabajo de campo realizado por **Gesfutur XXI** 

Encuesta de satisfacción realizada por 

**120** + **45** + **15**  
llamadas telefónicas realizados vía e-mails contactos libres en la web

-  **Satisfacción Global**
-  **Atención recibida**
-  **Recomendación al entorno**

\*Trabajo de campo realizado por un equipo técnico formados en la técnica de Mystery Shopper.  
Fecha de la evaluación: Mayo/Julio 2012

\*Envío de 2.000 encuestas por categoría participante.  
Respuesta en función de la tasa de penetración de la compañía participante.

# 1. Metodología

## Canales de contacto

### Canal telefónico:

Se han realizado 100 evaluaciones telefónicas en las que se han evaluado hasta 16 criterios relativos a diferentes aspectos del servicio de atención al cliente. Estos criterios se han analizado tanto a nivel individual como a nivel agrupado en diferentes aspectos del servicio: **Gestión de la disponibilidad, Relacional y Calidad de la Respuesta (Técnica y Humana).**

**Las llamadas conducentes a la obtención de una nota general <Falso> o <Inexistente> son:**

- ✓ Las llamadas no atendidas (por un agente o un contestador automático) después de un tiempo superior a 60 segundos;
- ✓ Un tiempo de comunicación superior o igual a 5 minutos desde el inicio de la comunicación sin que la solicitud haya sido satisfecha.

### Canal de Internet: Libre Servicio

Se han realizado 5 evaluaciones a través de Libre Servicio en las que se han evaluado hasta 13 criterios relativos a diferentes aspectos del servicio de atención al cliente. Estos criterios se han analizado tanto a nivel individual como a nivel agrupado en diferentes aspectos del servicio: **Usabilidad y Accesibilidad y Calidad de Respuesta (Técnica y Humana).**

**Los contactos libres por Internet que tengan una nota general de <Falso> o <Inexistente> serán:**

- ✓ Los contactos libres por Internet no respondidos por el servidor del Participante;
- ✓ Los contactos libres por Internet en los que haya un mensaje de error que no genere ninguna retroalimentación.

# 1. Metodología

## Canales de contacto

### Canal de Internet: Correo Web

Se han realizado 44 evaluaciones a través de correo web en las que se han evaluado hasta 12 criterios relativos a diferentes aspectos del servicio de atención al cliente. Estos criterios se han analizado tanto a nivel individual como a nivel agrupado en diferentes aspectos del servicio: **Gestión de la disponibilidad, Relacional y Calidad de Respuesta (Técnica y Humana).**

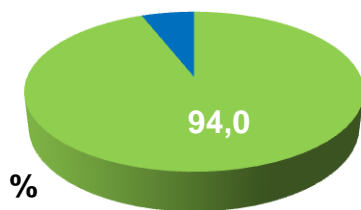
**Los correos electrónicos que tengan una nota general de <Falso> o <Inexistente> serán:**

- ✓ Los correos electrónicos enviados y « rebotados » con un mensaje de error (dirección incorrecta o desconocida...);
- ✓ Los correos electrónicos respondidos con un retraso superior a 6 días laborables.

## 2.1 Tasa de respuesta por canal



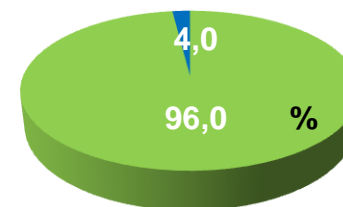
muestra=100



muestra=20



muestra=5



▪ En todos los casos menos 1 se ha obtenido una **respuesta** a nuestras solicitudes de información telefónica, sin embargo 5 de ellas han sido atendidas en un **plazo de tiempo superior a 5 tonos o 20 segundos**.

▪ En 1 caso no se ha recibido **respuesta** a nuestra solicitud de información por correo web (email).

	Base
<b>Día de la semana</b>	
Lunes	28
Martes	23
Miércoles	28
Jueves	9
Viernes	12
<b>Horario llamada</b>	
Mañana (8h a 14h)	66
Tarde (14h a 20h)	34

■ Si ■ No



## 2.2 Canal Telefónico

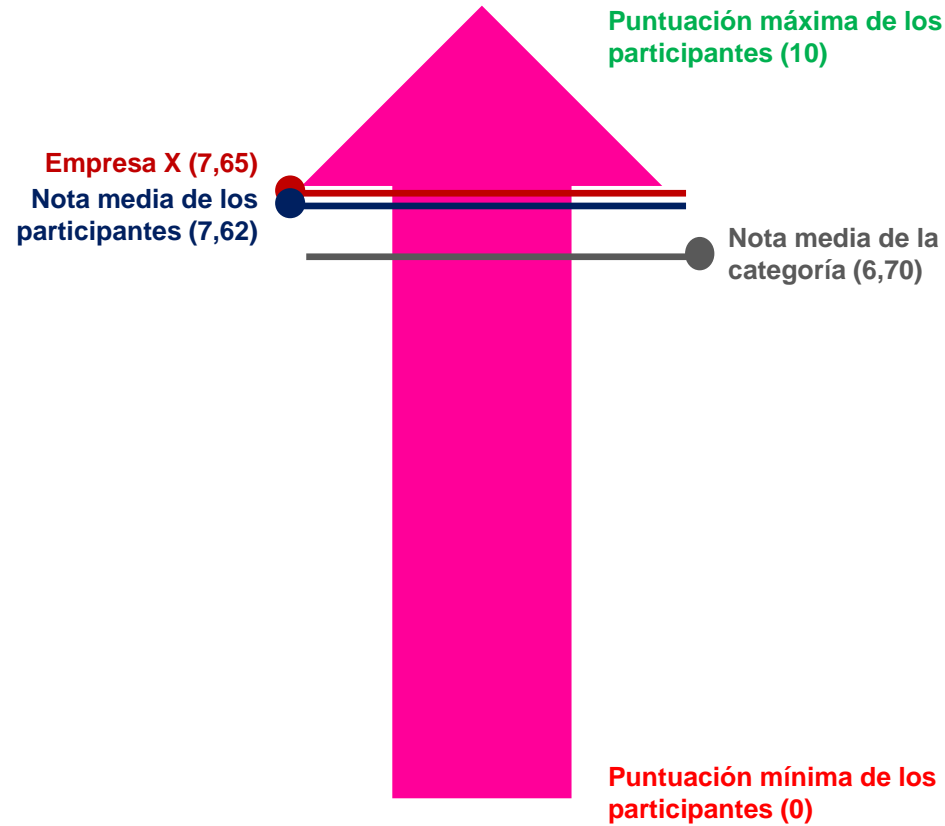


Gestión de la disponibilidad	
C9	Tiempo de respuesta (5 tonos o 20 segundos)
C10	Tiempo de contacto (Menos de 1 minuto desde escoger hablar con un asesor)
C11	Acceder al servicio que desea (Menos de 1 minuto a través de un servicio de voz interactiva)
C14	Llamada en espera (se advierte al Mystery que deberá esperar, y se transfiere la llamada a una música o mensaje de voz que debe ser menor o igual a 45 segundos)
C13	Respuesta diferida (compromiso de 12 horas hábiles)
Relacional	
C1	El asesor que recibe la llamada se identifica, y se dirige al Mystery con una elocución, tono y velocidad adecuado
C2	Identificación mediante Nombre y Apellidos o Razón social
C3	El asesor utiliza palabras apropiadas para el servicio solicitado
C4	Reformulación correcta del problema para asegurar la correcta comprensión
C5	Transferencia de datos personales y problemática (en caso de transferencia)
C6	La llamada es atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia)
C7	El asesor no interrumpe al Mystery Shopper
C8	Correcta despedida del asesor
Calidad de la respuesta y humana	
C15	Calidad de la respuesta
C16	Impresión general de la llamada
C17	Calidad y coherencia del tono utilizado durante la entrevista
TOTAL (Puntuación Ponderada)	

Nº tests	Nota de la empresa	Posición respecto al global	% de resultados correctos	Nota del sector	% de resultados correctos	Puntuación global de los participantes	% de resultados correctos
	<b>1,85</b>			<b>1,61</b>		<b>1,81</b>	
100	1,88	☹	94%	1,89	95%	1,95	97%
99	1,88	☺	94%	1,57	78%	1,75	88%
1	0	☹	0%	0,97	48%	1,77	89%
1	1,00	☹	0%	1,25	25%	1,68	72%
1	0	☹	0%	0	0%	0,44	22%
	<b>1,25</b>			<b>1,22</b>		<b>1,35</b>	
99	1,76	☺	79%	1,52	56%	1,63	66%
66	1,91	☺	96%	1,59	80%	1,80	90%
99	1,99	☺	99%	1,98	98%	1,96	97%
99	0,04	☹	2%	0,02	1%	0,21	10%
0		n.d.		1,00	50%	0,20	7%
0		n.d.		2,00	100%	1,73	87%
99	1,92		96%	1,94	97%	1,92	96%
99	0,12	☹	1%	0,26	1%	0,66	18%
	<b>2,37</b>			<b>2,27</b>		<b>2,30</b>	
99	3,33	☺	71%	2,90	64%	3,22	72%
99	1,91	☺	91%	1,91	92%	1,82	85%
100	1,88	☺	89%	1,89	91%	1,82	85%
	<b>7,65</b>			<b>6,70</b>		<b>7,62</b>	

☺ ☹ Superior / Inferior a la puntuación media del certamen

## 2.2 Canal Telefónico: Posición de la empresa



POSICIÓN DE LA EMPRESA



## 2.2 Canal Telefónico: Resumen de resultados



**La Empresa X** ha obtenido una puntuación de **7,65 en el canal telefónico**. Esta puntuación es superior a la obtenida por otras empresas de la misma categoría (6.70) y ligeramente superior a la nota global del canal telefónico (7,62).

Dicha puntuación se fundamenta en:

- muy buena **Gestión de la disponibilidad** de las llamadas, alcanzando una nota media global de 1,85 vs 1,61 de la categoría. Únicamente podría mejorar ligeramente en el tiempo de respuesta (5 tonos o 20 segundos).
- correcta **Gestión Relacional** (1,25 vs 1,22 de la categoría). Destacando negativamente los aspectos de **reformulación correcta del problema y la correcta despedida del asesor**. En estos casos, no se despiden con el nombre del Mystery (debido a que no lo han preguntado al inicio) ni se despiden ofreciéndose a resolver alguna cosa más.
- muy buena **Calidad de la respuesta / Calidad humana** (2,37 vs. 2,27 de la categoría). En todos los aspectos se obtienen porcentajes de valoración positiva similares o superiores a los de la categoría o certamen.

Respecto a las **acciones de mejora**, se debería incidir en la categoría **Relacional**, especialmente en la **Reformulación correcta de la problemática**, no es conforme para el 98% de las llamadas o la **Correcta despedida del asesor** (solo un 1% de las llamadas tiene una correcta despedida).

# 3. Conclusiones



## Puntos Fuertes

## Puntos Débiles



### Empresa X

**La nota media de la Empresa X 7,52 vs 6,15 categoría vs 6,80 del certamen. Resultando la empresa ganadora en la categoría.**



- Servicio profesional y eficaz (Relacional)
- Gran calidad en la respuesta (tanto a nivel técnico como humano)

➤ **Gestion de la Relación:** Reformulación correcta de la problemática y Correcta despedida del asesor.



- Servicio profesional y eficaz y con gran calidad en la respuesta obtenida.

➤ **Gestion de la Relación:** Información del contacto es genérica y no permite volver a ponerse en contacto con el asesor, **Recuerdo del contexto** en la respuesta.



- Servicio profesional y eficaz y con gran calidad en la respuesta obtenida.

**Solicita un ejemplo de informe de resultados completo a través de [media@sottotempo.com](mailto:media@sottotempo.com)**

