



Universidad
Tecmilenio®





Servicio al cliente

Indicadores de
satisfacción



Semana 6



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema:

https://youtu.be/dq_U-RxkcFY



Vimos ya la importancia de que los clientes internos conozcan su función en la empresa, también que son los principales promotores de lo que hacemos. Es por ello que debemos estar siempre atentos a tener personal contento, satisfecho, motivado y comprometido con la empresa.

La única manera de lograr lo anterior es midiendo tanto el desempeño como la satisfacción de ellos para poder establecer estrategias de motivación y productividad. Empleados bien atendidos y motivados serán los mejores promotores de la empresa.



Productividad del cliente interno

Es importante definir productividad en relación con el cliente interno, la que podemos conceptualizar de la siguiente manera: la **productividad es sinónimo de rendimiento**, ya que, de cierto modo, podemos decir que alguien es productivo cuando, con cierta cantidad de recursos, en un periodo definido de tiempo, puede hacer el máximo número de productos.

Entonces podemos decir que la productividad de una empresa depende directamente del rendimiento de los trabajadores; es por esto la importancia de la satisfacción de nuestros clientes internos.



Indicadores de satisfacción

Sabemos que hay herramientas para medir la satisfacción de cliente externo, pero ¿existen recursos para conocer la satisfacción del cliente interno? Definitivamente que existen y de hecho son muy comunes, así como importantes en la empresa.

1. Puntuación Net Promoter Score (NPS)
2. Calificaciones altas
3. Índice de satisfacción del cliente (CSAT)
4. Puntuación del esfuerzo del cliente (CES)



Medición de satisfacción cliente interno.

Algunos de los puntos más comunes a evaluar son:

- Orientación al servicio.
- Orientación a resultados.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Pertenencia y compromiso.
- Remuneración e incentivos.



Con base en la información vista en el tema, responde lo siguiente:

Cada semestre la empresa se acerca con sus empleados a través de una evaluación 360. Esa evaluación indica cómo te ven tus pares, tus superiores y la gente de un nivel menor al tuyo. Frecuentemente los resultados son los mismos: No existe buena comunicación entre las áreas.

Sabiendo la importancia de tener clientes internos felices:

- a) ¿Qué actividades de integración realizarías?
- b) ¿Cómo te acercarás a los empleados para conocer su sentir de la encuesta sin afectar su confidencialidad?
- c) ¿Cuál sería el indicador que buscarías atacar para mejorar el clima interno en la empresa?
- d) Integra tus respuestas en una propuesta para mejorar la calidad en el servicio interno.



Poder identificar cómo se sienten los empleados en tu empresa con el fin de conocer si siguen los ideales y valores de ella es fundamental para atacar cualquier situación de riesgo y de tensión laboral.

Actualmente el tema de salario emocional es incluso priorizado en algunos casos sobre el dinero que se recibe.

¿Cómo te acercas a tus empleados o cómo se acerca tu empresa a ti para conocer cómo te sientes?

