

# SERVICIO DE CALIDAD Y EXCELENCIA

## VALIDADO POR NUESTROS CLIENTES

Con el objetivo de identificar la percepción de calidad que tienen nuestros clientes sobre los servicios que ofrece la firma, una agencia externa nos apoyó en el desarrollo de un Estudio de Satisfacción al Cliente.

### ¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO GENERAL DE LATINALLIANCE?



**+90% DE LOS CLIENTES CALIFICARON EL SERVICIO DE LA FIRMA COMO "MUY SATISFACTORIO"**



La percepción de calidad del servicio de LatinAlliance fue muy positiva entre los clientes.

Además, se les pidió calificar al equipo que los atiende, siendo el promedio de nuestra nota global **9.6**

El Estudio de Satisfacción fue dirigido a nuestros clientes en las áreas de servicio que ofrecemos en LatinAlliance, quienes pertenecen a las siguientes industrias:

- Servicios Financieros
- Salud y Farmacéutica
- Construcción
- Manufactura
- Bienes Raíces
- Servicios Administrativos
- Repuestos
- Distribución
- Retail
- Turismo
- Tecnología

## OTROS INDICADORES DE CALIDAD



LO CALIFICARON COMO **+98% "MUY SATISFACTORIO"**

**NIVEL DE CAPACIDAD DEL EQUIPO QUE LO ATENDIÓ**



LO CALIFICARON COMO **+93% "MUY SATISFACTORIO"**

**EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**

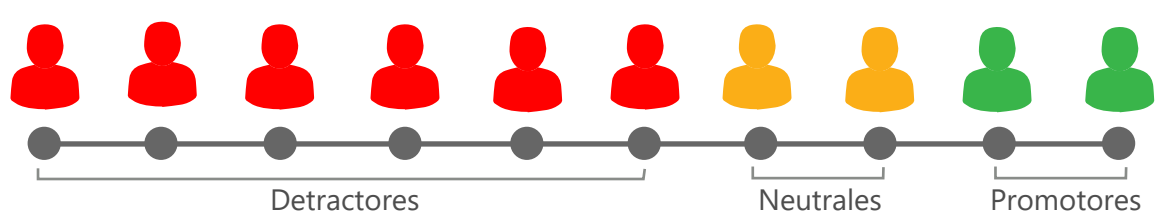


LO CALIFICARON COMO **+98% "MUY SATISFACTORIO"**

**RESULTADOS FINALES DEL PROCESO/CASO**

## NPS

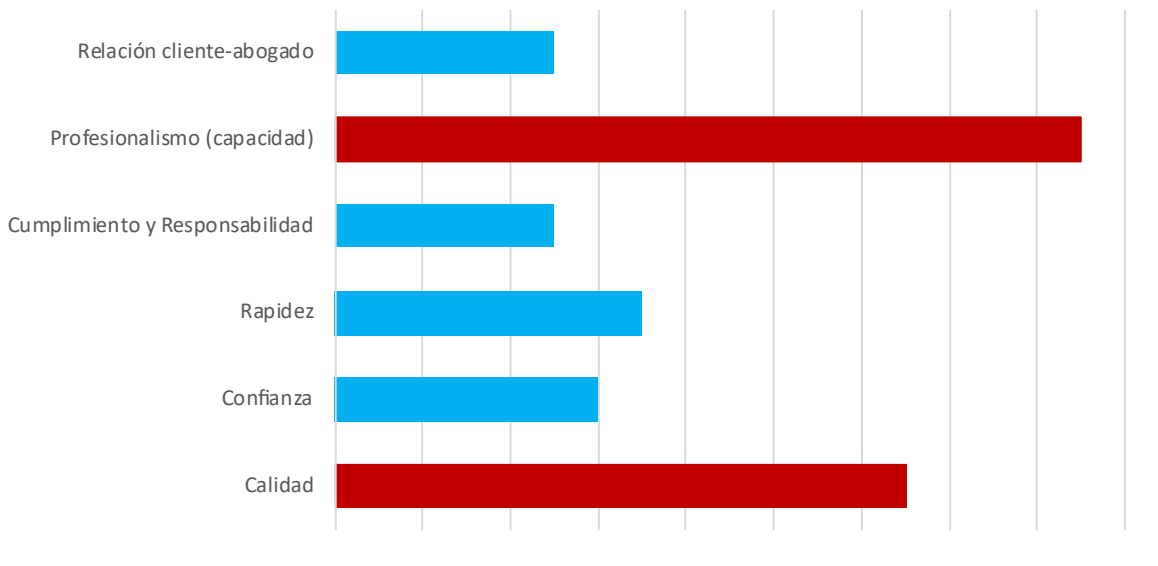
En la escala del 1-10 ¿Qué tan dispuesto estaría de recomendar a LatinAlliance a sus conocidos?



El **NPS de LatinAlliance** es un porcentaje positivo del **80%**

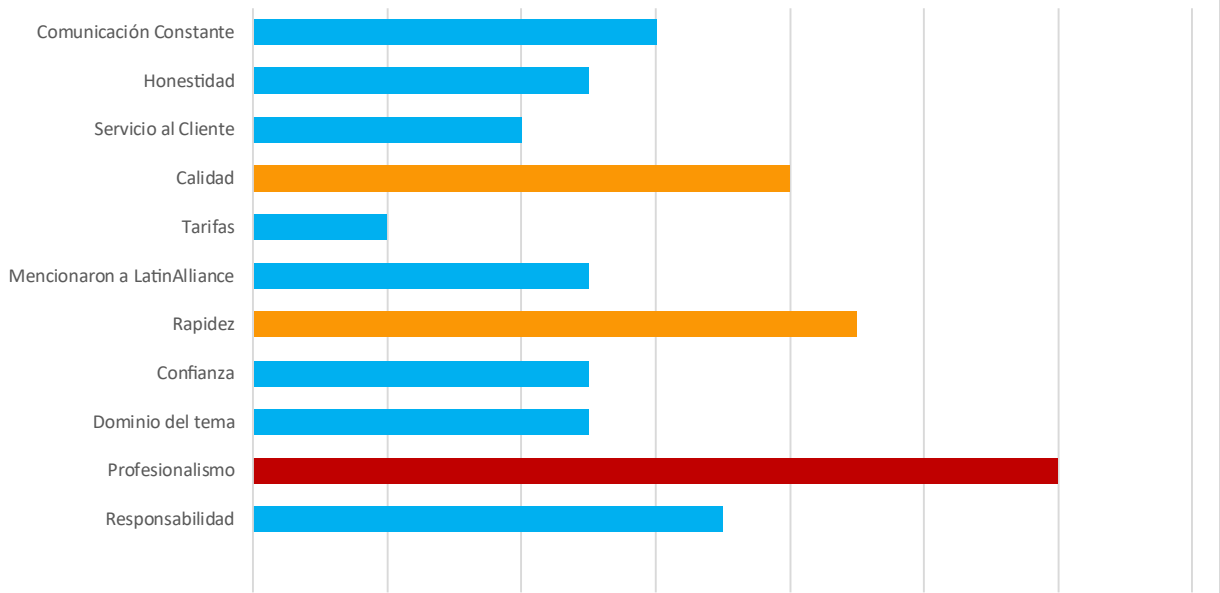
*\*En la práctica, cualquier porcentaje mayor al 60% se considera como excelente*

### ¿Qué aspectos de nuestra firma destacan cuando piensa en recomendarla?



## LA FIRMA IDEAL DE NUESTROS CLIENTES

### CARACTERÍSTICAS DE UNA FIRMA IDEAL



La característica que más valoran nuestros clientes es el **Profesionalismo del Equipo** que los atiende.

Esto coincide con la **principal característica que destaca de LatinAlliance** cuando piensan en recomendarla.

## ¿QUÉ DICEN NUESTROS CLIENTES SOBRE LATINALLIANCE?

Frases reales de nuestros clientes en la etapa cualitativa del estudio

**//** *La comunicación es perfecta, me brindan una buena atención y con mucho respeto, creo que eso es necesario para un buen servicio al cliente.*

*Ustedes son mi firma ideal, estoy contento con ustedes, es el servicio ideal el que ustedes me brindan.*

*Me gusta que son bastante ordenados, muy profesionales en el proceso de la información*

*Sus fortalezas son la eficiencia y el conocimiento del equipo, manejan un buen dominio y conocimiento técnico.*

**//** *Desde siempre me han dado respuesta a un 100% a lo que requerimos. Siempre buscan solventarme lo que necesito.*