



LATINA ALLIANCE

ABOGADOS • ATTORNEYS
CENTROAMÉRICA

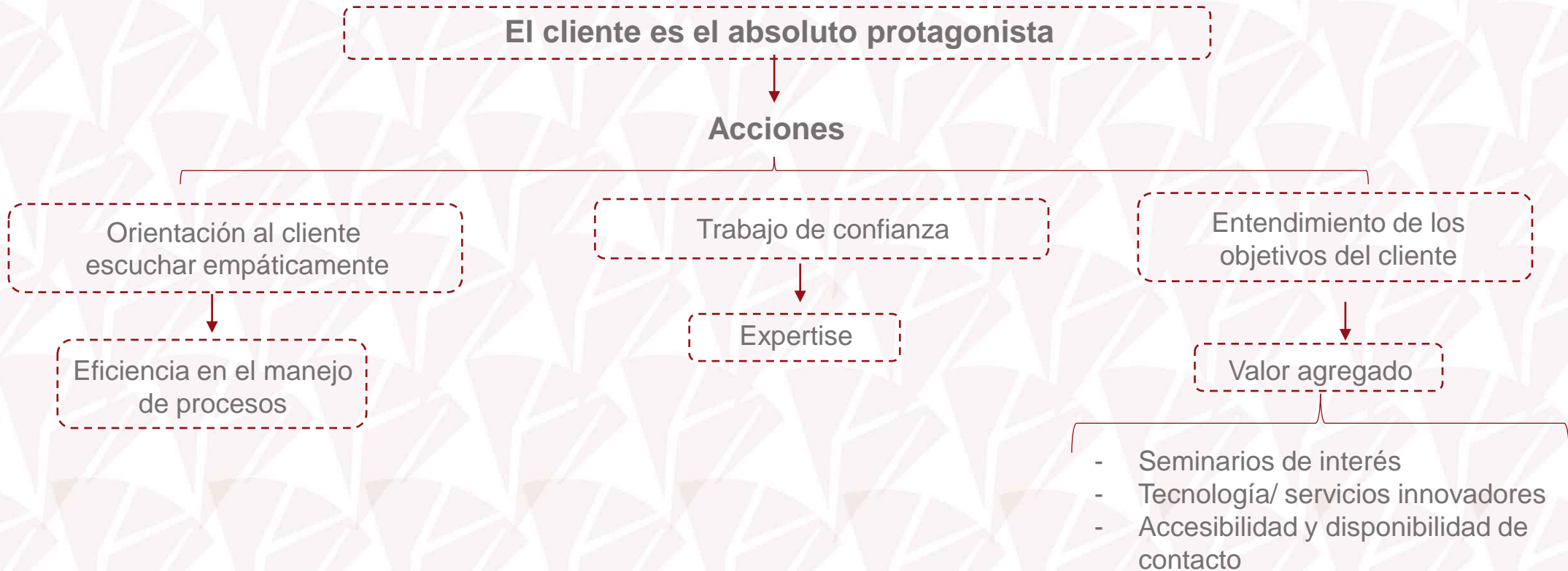
Estudio de Satisfacción

al cliente

| 2021

2021

¿Por dónde empieza la orientación al cliente en las firmas de los abogados?



2021

Hallazgos

- ➔ LatinAlliance se presenta como una **institución saludable** en sus procesos, con un equipo con la experiencia necesaria para brindar altos niveles de satisfacción en el servicio al cliente, recomendación y con poca posibilidad de fuga.
- ➔ El Expertise en casos, búsqueda de soluciones y seguimiento continuo son los principales atributos por los que hay que apostar, y continuar mejorando la experiencia de servicio al cliente.

Antecedentes

En forma general, ¿Cómo se sintió con el proceso completo de atención a su caso por parte de LatinAlliance?

Satisfacción 2019

90%

Satisfacción 2020

90%

La percepción general del servicio de la firma en 2019 y 2020 se mantuvo de forma positiva, representando el nivel de satisfacción general de los clientes de LatinAlliance. Siendo la principal fortaleza, la capacidad y conocimiento necesario para llevar a cabo el caso, así como su eficiencia y rapidez en comunicación.

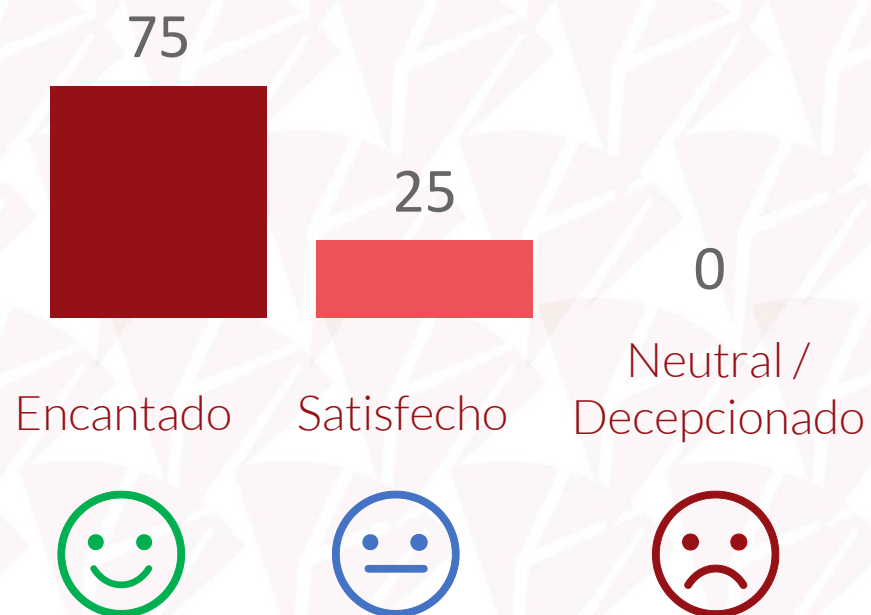
Fortalezas

- Capacidad del equipo que lo atendió
- Proceso de comunicación
- Resultados finales

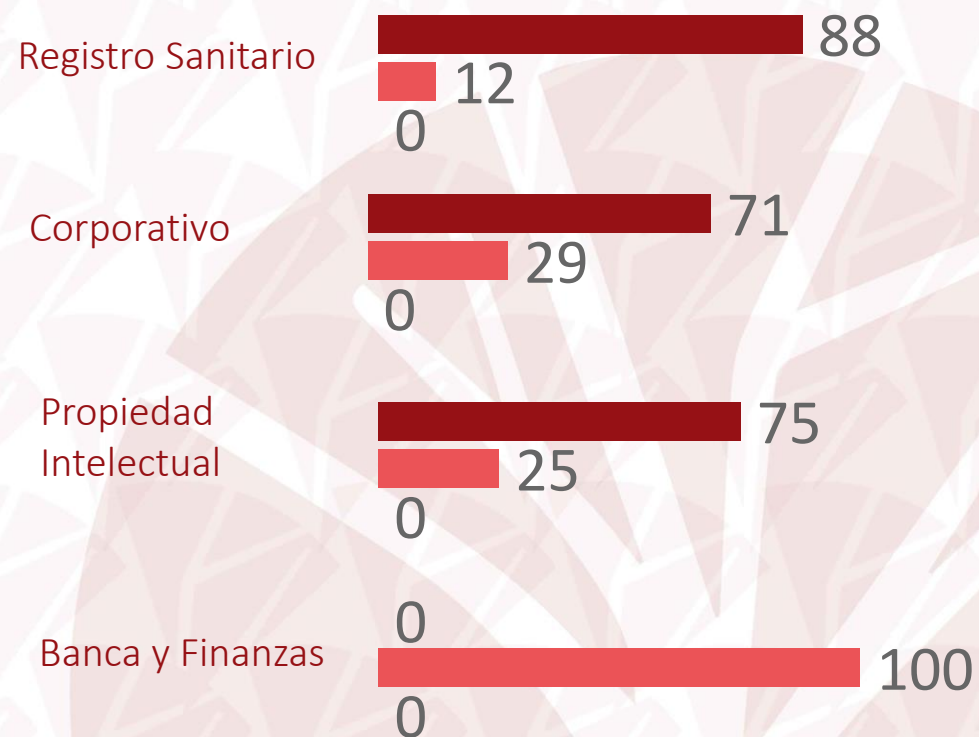
Fortalezas

- Conocimiento
- Eficiencia y Rapidez
- Organización y orden

Involucramiento emocional en el proceso de atención



LatinAlliance cuenta con una tercera parte de su clientela encantada con el desempeño del proceso.



En forma general, ¿Cómo se sintió con el proceso completo de atención a su caso por parte de LatinAlliance?

En forma general

¿Cómo se sintió con el proceso completo de atención a su caso por parte de LatinAlliance?

75% se sintieron encantados

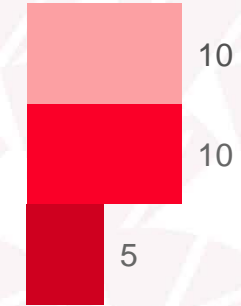
25% se sintieron satisfechos

Proceso de atención

Eficiencia en Soluciones

Servicio personalizado

Excelente servicio



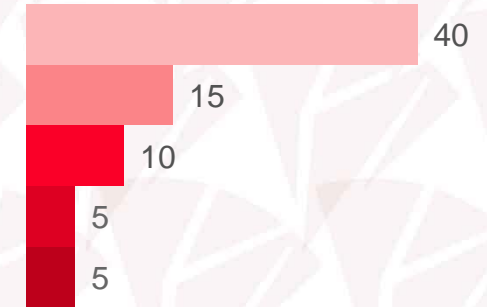
Excelente atención

Servicios personalizados

Eficiencia en soluciones

Expertos en la materia

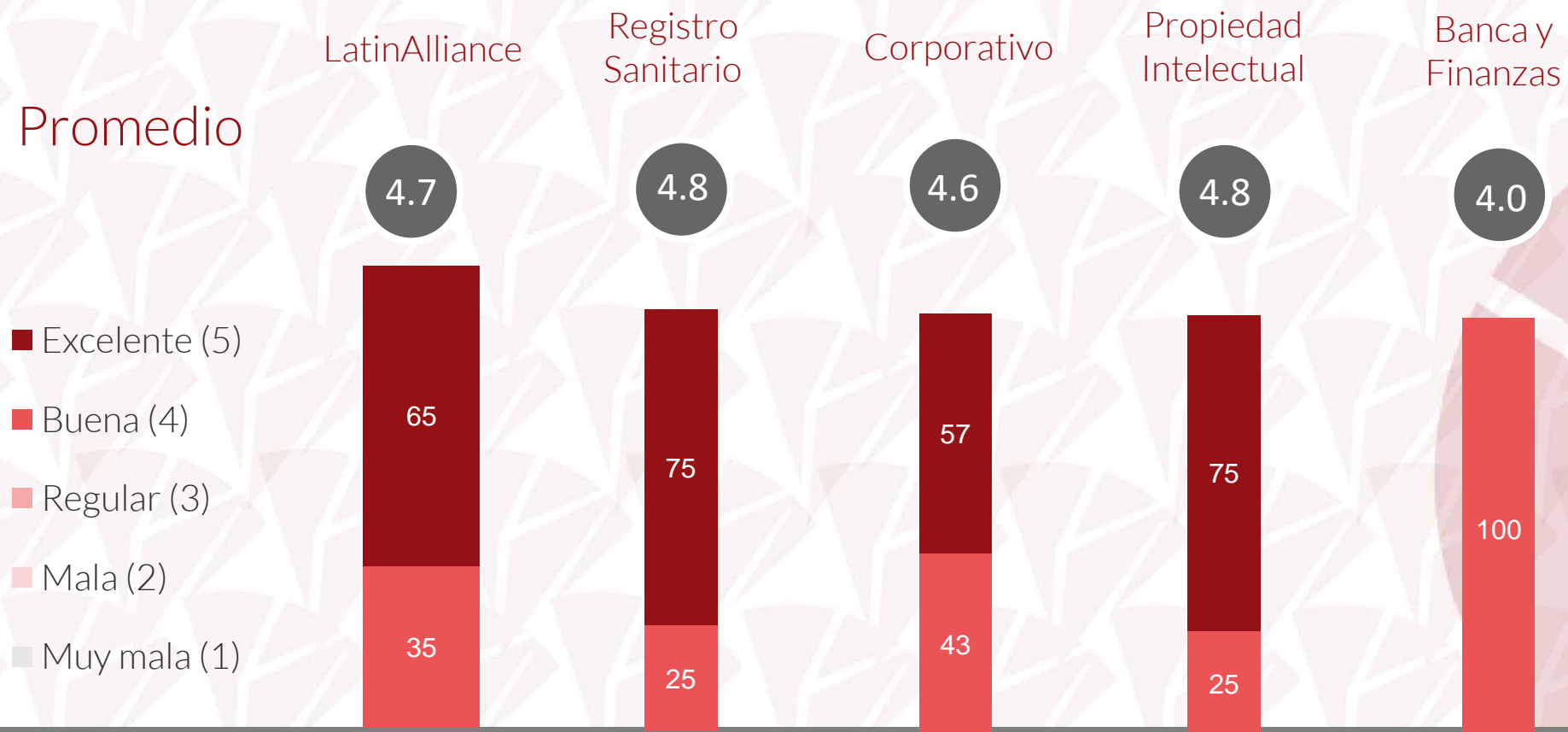
Algunos procesos son lentos



Indicadores de tiempos de trabajo

En términos generales, los tiempos de trabajo son evaluados de una manera positiva.

Promedio



2021

Potencial de recomendación



100 % Recomendaría

Razones

Esta positiva experiencia general se traduce en favorables niveles de recomendación. Siendo la principal razón de recomendación la experiencia que tienen los profesionales de la firma y su atención, eficiencia en tiempos. Estas dos razones son los principales atractivos de la firma y lo que brinda valor a los clientes.

Experiencia, Conocimientos y Profesionalismo

40

Atención y eficiencia en tiempos

35

Presencia Regional

15

Servicios Especializados

10

- ➔ ¿Cómo calificaría los resultados finales del caso que trabajó con LatinAlliance?
- ➔ ¿Cómo calificaría su satisfacción con el proceso completo de atención a su caso por parte de LatinAlliance?

Firma legal ideal

LatinAlliance posee las cualidades que hacen a una firma ideal o perfecta, al tener un equipo multidisciplinario que posee experiencia en las áreas de practica, una excelente atención al cliente y eficiencia en procesos.

Criterios

Experiencia, Conocimientos
y Profesionalismo

55%

Servicio al cliente y
eficiencia en tiempos

40%

N/A: 5%

Calificación LatinAlliance

Escala:

- (5) Definitivamente sí
- (4) Probablemente sí
- (3) No sabe si continuaría o no
- (2) Probablemente no
- (1) Definitivamente no

4.5

Promedio

¿Cómo calificaría los resultados finales del caso que trabajó con LatinAlliance?

¿Cómo calificaría su satisfacción con el proceso completo de atención a su caso por parte de LatinAlliance?



LATINALLIANCE

ABOGADOS • ATTORNEYS
CENTROAMÉRICA