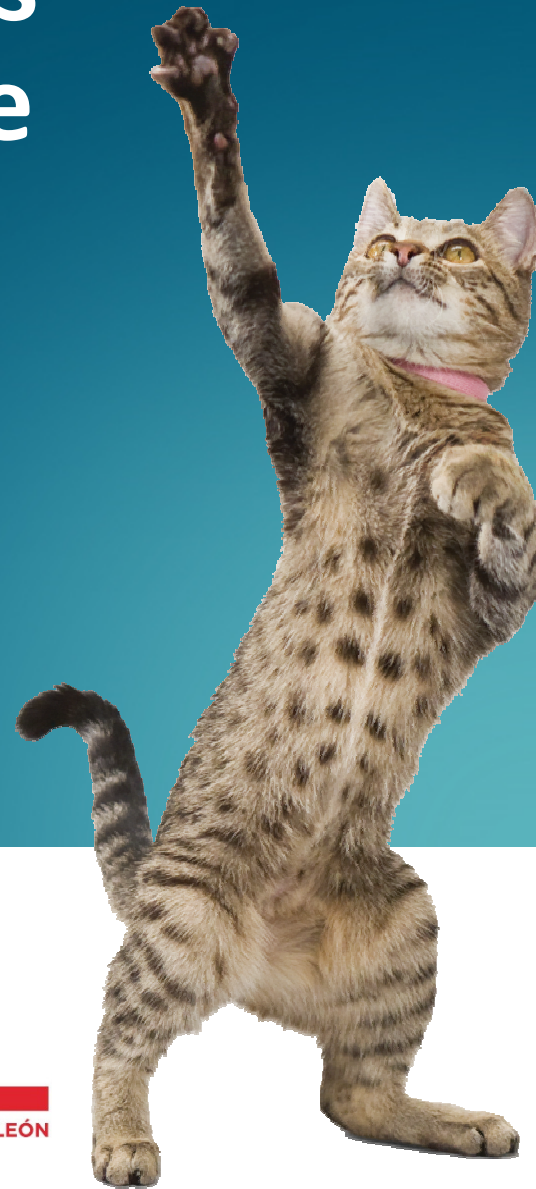


Se curioso como los gatos: Encuestas de satisfaccion

L.A.E. ADRIAN RODRIGUEZ-GRANADA MADRID
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
BANFIELD PET HOSPITAL (UNAM-BANFIELD)

adrian.rodriguez@banfield.com
Facebook/EntreVetsTeVeas



Banfield[®]
PET HOSPITAL



CONGRESO VETERINARIO DE LEÓN



EL PROPÓSITO DE UNA ORGANIZACIÓN ES:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus Clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, accionistas, sociedad) para lograr ventaja competitiva de una manera eficaz y eficiente
- Obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de la Organización.






La Calidad Total es cuando se crea un producto o servicio económico, útil y satisfactorio para el consumidor. Se dice que un producto o un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades o expectativas del usuario o cliente

Kaoru Ishikawa



ORGANIZACIÓN ORIENTADA AL CLIENTE





Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas.

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización .
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los Clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas (tales como los accionistas, empleados, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general).
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.



3 MÉTODOS DE MEDICIÓN BANFIELD

A. Encuesta rápida de salida.

B. Encuesta semestral (presencial) de satisfacción.


C. Correo de servicio al cliente.



ENCUESTA RÁPIDA DE SALIDA

1. Se entrega a cada cliente a su salida invitándolo a contestar.
2. Se recogen cada jueves del buzón de sugerencias.
3. Se levanta un reporte de incidencia por cada tarjeta depositada en el buzón.
4. Se envía el reporte por email al personal de Banfield correspondiente.
5. Se contacta al cliente.
6. Se completa el reporte de incidencia con la solución.
7. Se registra para tabulación mensual y se archiva.
8. Se usa en seguimiento con el equipo y generar soluciones con procedimientos y protocolos.

Para nosotros su opinión es muy importante. Por favor tome unos momentos para llenar este cuestionario y así poder conocer qué aspectos tenemos que mejorar para ofrecerle el cuidado que Ud. y su mascota merecen.

 **Banfield**
HOSPITAL DE MASCOTAS
Juntos por la vida de su Mascota™

Fecha y hora _____

En esta visita...

¿El personal de la Recepción respondió a sus necesidades? SI No

¿Fue razonable su tiempo de espera? SI No

¿El personal fué atento con su Mascota? SI No

¿El Médico Especialista le explicó a detalle la condición de su Mascota? SI No


¿Considera que la información que recibió es de utilidad para mejorar la salud de su mascota? SI No

¿La limpieza y organización de nuestras instalaciones fué de su agrado? SI No

¿Recomendaría a Banfield con sus familiares y amigos? SI No

En general, su experiencia durante esta visita fué:

Excelente Buena Regular Mala Pésima

Comentarios y Sugerencias  **Banfield**
HOSPITAL DE MASCOTAS
Juntos por la vida de su Mascota™

Si Ud. lo desea por favor anote sus datos para estar en contacto

Su nombre: _____

Nombre de su Mascota: _____

Número telefónico: _____

Correo electrónico: _____

Persona que le atendió en Recepción: _____

Médico que atendió a su Mascota: _____

¡Gracias por su participación!



Ejemplo:

Departamento de Calidad en Medicina y Atención al Cliente



Incidencia reportada a través de tarjeta depositada en el buzón de comentarios y sugerencias.

Fecha anotada en la tarjeta: 10 de julio del 2017

Fecha señalada del incidente: No indica

Nombre de la persona que emitió el comentario: Juan Nava

Nombre(s) de la(s) mascota(s): Becky Nava

Transcripción textual de comentario recibido a través del buzón de Comentarios y Sugerencias

Servicio al Cliente y Gestión de la Calidad en el Contexto de la Clínica Veterinaria



—

Transcripción textual de comentario recibido a través del buzón de Comentarios y Sugerencias

Recepción muy desorganizado, lento indiferente y no contestan teléfono.

Muy tardado la atención y no se respeta la hora de la cita.

Me siento como en el IMSS

Tenemos el Plan de Bienestar, al principio era muy buen servicio, ahora ya no

MUCHO TIEMPO DE ESPERA EN TODO

Número telefónico señalado por el cliente: ya tienen los datos

Correo electrónico señalado por el cliente: ✓ ✓

Médico(s) Especialista(s) que atendió(eron) a la mascota: Dra. Daniela Diaz

Coordinador(es) de Servicio al Cliente que atendió(eron) al propietario: ???

Servicio al Cliente y Gestión de la Calidad en el
Contexto de la Clínica Veterinaria



Para nosotros su opinión es muy importante. Por favor tome unos momentos para llenar este cuestionario y así poder conocer qué aspectos tenemos que mejorar para ofrecerle el cuidado que Ud. y su mascota merecen.

Banfield
HOSPITAL DE MASCOTAS
Juntos por la vida de su Mascota™

Fecha y hora Jul 10, 2017

En esta visita...

¿El personal de la Recepción respondió a sus necesidades? SI No

¿Fue razonable su tiempo de espera? SI No

¿El personal fue atento con su Mascota? Dra. ~~...~~ Díaz SI No

¿El Médico Especialista le explicó a detalle la condición de su Mascota? SI No

¿Considera que la información que recibió es de utilidad para mejorar la salud de su mascota? SI No

¿La limpieza y organización de nuestras instalaciones fue de su agrado? SI No

¿Recomendaría a Banfield con sus familiares y amigos? ya no se SI No

En general, su experiencia durante esta visita fue:

Excelente Buena Regular Mala Pésima

Respuesta a cliente:

Comentarios y Sugerencias **Banfield**
HOSPITAL DE MASCOTAS
Juntos por la vida de su Mascota™

Recepción muy desorganizado, muy indiferente y no contestan teléfono. Muy tardada la atención y no se repeta la hora de la cita. Me siento como en el IMSS. Teniendo el Plan Bienestar, al principio era muy buen servicio, ahora ya no

Si Ud. lo desea por favor anote sus datos para estar en contacto

Su nombre: Juan Nava

Nombre de su Mascota: Becky Iba

Número telefónico: ya tienen los datos

Correo electrónico: ?

Persona que le atendió en Recepción: ?

Médico que atendió a su Mascota: Dra. ~~...~~ Díaz

¡Gracias por su participación!

LUCHO TIEMPO DE ESPERA EN TRABAJO

Servicio al Cliente y Gestión de la Calidad en el Contexto de la Clínica Veterinaria



ENCUESTA SEMESTRAL PRESENCIAL

1. Se realiza de manera aleatoria al cliente a su salida invitándolo a contestar.
2. Se hace mediante una app que permite tener los resultados en tiempo real al cerrar la encuesta.
3. Se tabulan los resultados al menos teniendo 350 encuestas (1 mes de duración).
4. Se registra para tabulación mensual y se archiva.
5. Se usa en seguimiento con el equipo y generar soluciones con procedimientos y protocolos.



Hay 2 preguntas básicas que toda encuesta debe incluir:

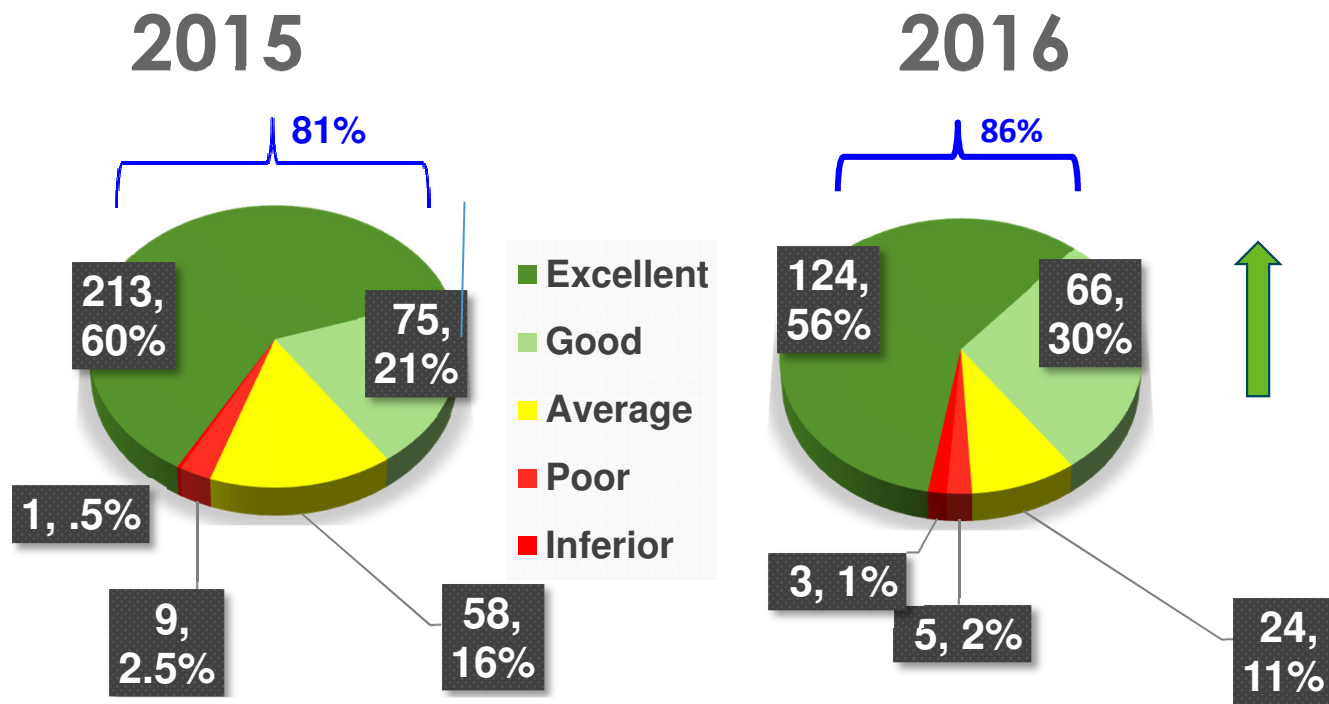
1. ¿Nos recomendaría con sus familiares y amigos?

2. En general, ¿cómo calificaría su experiencia en esta visita?





¿EN GENERAL COMO CALIFICARÍA SU VISITA A BANFIELD?



CORREO DE SERVICIO AL CLIENTE

1. El cliente dispara el proceso al enviar un email.
2. Se revisa el email de manera diaria y hasta 4 veces al día.
3. Se levanta un reporte de incidencia por cada email recibido.
4. Se envía el reporte por email al personal de Banfield correspondiente.
5. Se contacta al cliente.
6. Se completa el reporte de incidencia con la solución.
7. Se registra para tabulación mensual y se archiva.
8. Se usa en seguimiento con el equipo y generar soluciones con procedimientos y protocolos.





REDES SOCIALES ¿POR QUÉ NOS ANGUSTIAN TANTO?





COMENTARIOS NEGATIVOS

Aunque es beneficioso para los negocios tener comentarios de sus clientes, las redes sociales hacen públicos estos comentarios. Si un cliente tiene una mala experiencia con tu marca, puede llegar a compartir esta experiencia en tu perfil de red social. Como dueño del negocio, debes estar preparado para manejar esta eventualidad inmediatamente, antes de que arruine la reputación de tu marca.





PROTOSCOLOS DE ATENCION DE QUEJAS Y CALIDAD EN EL SERVICIO

Crear procesos de atención y seguimiento de quejas así como todos aquellos que aseguren la calidad en el servicio son una solución. Nadie NUNCA estará libre de quejas o comentarios negativos.





EL SEGUIMIENTO ES IGUAL DE IMPORTANTE QUE EL SERVICIO MISMO

- Todos estamos expuestos a las quejas y comentarios negativos
- Encuestas de satisfacción permanentes
- Llamadas de seguimiento de productos y servicios vendidos
- Importancia de sistemas de administración de clientes (CRM)
- Encuestas profundas de atención ya sea telefónica o presencial
- Buzones de quejas y sugerencias
- Protocolos de atención a quejas





MEDIR ES CLAVE PARA PODER IDENTIFICAR NUESTRA SATISFACCIÓN EN EL CLIENTE

- % de Clientes que regresan
- % de Clientes totalmente satisfechos
- Cantidad de quejas (más o menos que el año anterior)
- % de recomendación (programas de fidelidad)
- Reuniones de personal para identificar necesidades



MEJORA CONTINUA





La mejora continua en el desempeño global de la Organización debe ser un objetivo permanente.

- Aplicar un enfoque a toda la Organización coherente para la mejora continua del desempeño.
- Proporcionar al personal de la Organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los servicios, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la Organización .
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras que obtenemos mediante las encuestas.



4 P's de la Gestión de la Calidad y Satisfacción

Es clave para el servicio al cliente y la gestión de la calidad generar **planes de acción** sobre los resultados obtenidos así como **protocolos** y **procedimientos**.



PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO Y ENTRENADO EN ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Q&A

GRACIAS



Banfield[®]
PET HOSPITAL

JUNTOS POR UNA PROFESIÓN MÁS FUERTE



L.A.E. ADRIAN RODRIGUEZ-GRANADA MADRID
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
BANFIELD PET HOSPITAL (UNAM-BANFIELD)
Facebook @EntreVetsTeVeas
adrian.rodriguez@banfield.com



Esta presentación con sus 26 slides es propiedad del Lic. Adrian Rodriguez-Granada Madrid y Banfield Pet Hospital por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción y difusión total o parcial, así como su uso en otros foros, excepto aquellos autorizados por los propietarios de la misma.

