

Contento?

Sistema de medición de la experiencia del cliente



Una solución de:

GRYA AYRA

Contento?

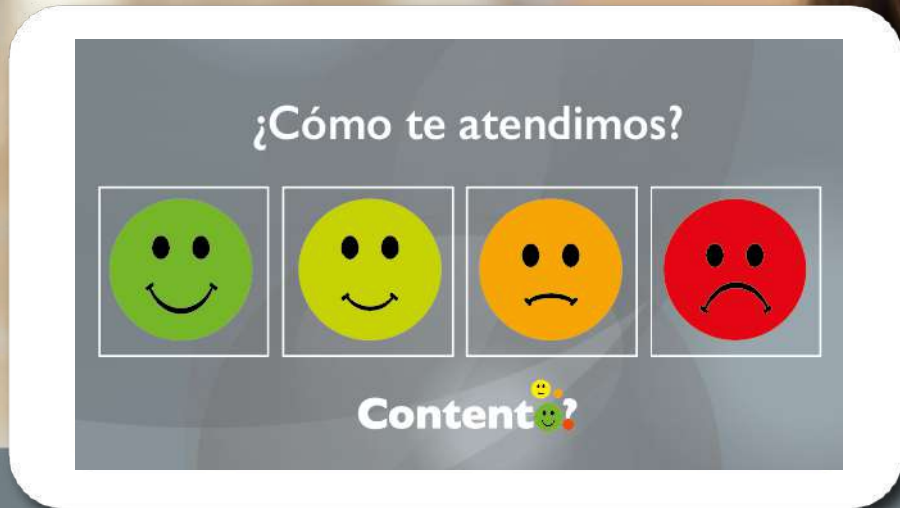
- **Sistema de medición de la experiencia del cliente para mejorar su nivel de satisfacción**
- Los clientes felices hacen crecer tu negocio
- Identifica oportunidades, conoce a tu público y evalúa la atención del personal. Convierte clientes insatisfechos en promotores que hablarán bien de ti y eleva la reputación de tu marca, aumentando la fidelidad de tu público.

Óptimas para todo tipo de negocio: Centros comerciales, Bancos, Universidades, Hoteles, Hospitales, Clínicas, Almacenes, Supermercados, Aeropuertos, Bibliotecas, Restaurantes, Estaciones de transporte, Estadios, Puntos de información turística, Gasolineras, etc.

BENEFICIOS

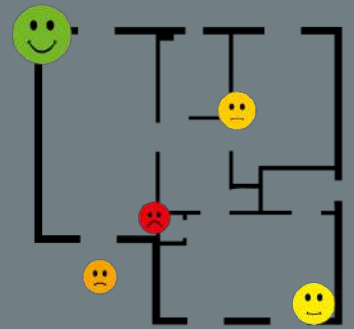
- Descubra sus cuellos de botella, reciba la retroalimentación de sus clientes
- Fidelice sus clientes
- Mejore la calidad percibida
- Aumente las recomendaciones a su negocio
- Mejore la experiencia
- Incremente su imagen comercial y Marca
- **Incremento en Ventas**





TERMINAL EVALUADOR

- Mide el grado de satisfacción de cada actividad dentro de su visita del cliente en la empresa.
- En conjunto puede detectar en qué parte de su estadía el cliente puede tener problemas.
- Estadísticas y análisis de las respuestas.
- Alertas en tiempo real totalmente configurables
- Se puede utilizar sobre una mesa, pegado a una pared o con un soporte a piso. Además complementandolo con una pancarta o una pantalla vertical con señalización digital.
- Protección ante mal uso de niños
- Puede leer un código QR y evaluar sin necesidad de tocar la pantalla (prevención del COVID 19)
- Pantalla Touch de alto desempeño, administrada remotamente, solo necesita alimentación eléctrica y señal de internet o 4G.





TERMINAL PARA ENCUESTA

- Permite un levantamiento de datos, tanto con respuestas cognitivas como con emociones discretas para entender mejor la experiencia del cliente
- Mide la probabilidad de que su empresa sea recomendada a otra persona NPS, el grado de satisfacción del cliente CSAT o el grado de esfuerzo del cliente CES. Permitiendo el uso de:
 - Preguntas de una selección
 - Preguntas de selección múltiple
 - Toma de datos personales del cliente
 - Comentarios abiertos
 - Medición de emociones
- Estadísticas y análisis de las respuestas.
- Alertas en tiempo real totalmente configurables
- Se puede utilizar sobre una mesa, pegado a una pared o con un soporte a piso. Además complementándolo con una pancarta o una pantalla vertical con señalización digital.
- Protección ante mal uso de niños
- Puede leer un código QR y evaluar sin necesidad de tocar la pantalla (prevención del COVID 19)
- Pantalla Touch de alto desempeño, administrada remotamente, solo necesita alimentación eléctrica y señal de internet o 4G.





TABLERO DE MONITOREO

- Accediendo a una página web, podrás ver un tablero de monitoreo, donde tendrás la información que más te interese, en forma global, por sucursales o por terminal
- El viaje del cliente por tu negocio, ten un informe de satisfacción de cada punto (terminal) por donde pasó el cliente.
- Haz un seguimiento de tus métricas: NPS (Net promoter score), mide la probabilidad de que tu empresa sea recomendada en una escala de 0 a 10. CSAT (Customer Satisfacion) escala de 1 a 5 puntos para medir el nivel de satisfacción. CES (Customer Efford Score) mide el esfuerzo utilizado en la realización de una tarea por un cliente.
- Mide tu satisfacción por hora y por día y reacciona ante los picos en cada ubicación.

RESUMEN

Envía un resumen pdf a tus colaboradores

- **Informe Rápido:** Un resumen visual y fácil de entender de los resultados en función de los filtros seleccionados: Ubicación/Área, Pregunta de Estudio y Periodo de Tiempo.
- **Conclusiones clave:** instantánea de los resultados clave.
- **Desarrollo:** línea de tendencia del índice de Satisfacción incluyendo la variación en porcentaje.
- **Distribución:** respuestas totales separadas por los colores de los terminales, en base al Índice de Satisfacción.
- **Patrón:** feedbacks totales durante un periodo de tiempo elegido, parecido a un “mapa de calor”.
- **Clasificación:** lista de las ubicaciones / áreas con mejor y peor rendimiento.



ANÁLISIS

El utilizar un sistema de medición de la experiencia del cliente implica el conocimiento de 6 aspectos claves:

1. Tener la perspectiva del cliente,
 2. Identificar las causas,
 3. Descubrir segmentos en riesgo,
 4. Captar la percepción cognitiva y emocional del cliente al instante,
 5. Detectar y prevenir disminución en ventas,
 6. Priorizar acciones para mejorar la experiencia del cliente.
- **Resultados completos e interactivos**, separados por el color de los emoticones, mostrados. Incluye los principales filtros por Ubicación, Encuesta y Período de Tiempo; Opciones secundarias de filtrado, las funciones de clasificación, y las opciones de exportaciones, ofreciéndole un control completo del rendimiento de su negocio.
 - **Haz un seguimiento de tus métricas:** NPS (Net promoter score), mide la probabilidad de que tu empresa sea recomendada en una escala de 0 a 10. CSAT (Customer Satisfaction) escala de 1 a 5 puntos para medir el nivel de satisfacción. CES (Customer Effort Score) mide el esfuerzo utilizado en la realización de una tarea por un cliente.
 - **Una feedback cualitativo y cuantitativo.** El feedback cuantitativo te muestra si hay un problema, pero solo el feedback cualitativo te dice el por qué. Una vez identificado un problema específico, profundiza en el análisis cualitativo de tus clientes para comprender la verdadera razón detrás de la puntuación
 - **Establece la comparativa más adecuada VS Tiempo:** analiza periódicamente la satisfacción de tus clientes y usa los datos para enfatizar la importancia de una visión organizativa centrada en el cliente.
 - **VS Tu Grupo:** haz rankings con las mejores y peores ubicaciones/servicios/tiendas e incentívalos.
 - **Actúa rápidamente con los clientes insatisfechos y recupéralos.** Un cliente insatisfecho contará su experiencia a una media de 10 personas. Contacta con tus clientes insatisfechos y conviértelos de nuevo en promotores. Los clientes recuperados son los mejores embajadores de tu marca. Fideliza a tus usuarios y mejora tu reputación.
 - **Resultados:** gráficos principales y secundarios por Horas, Días, Fines de semana, Total y Comparativas según el filtro seleccionado.
 - **Índice comparativo:** El viaje del cliente por tu negocio, ten un informe de satisfacción de cada punto (terminal) por donde pasó el cliente, identificando puntos críticos.
 - **Abrir comentarios:** lista de los textos con respuesta abierta (terminal encuesta y accesos a la web).
 - **Alertas en Tiempo Real:** lista de las alertas a tiempo real por incrementos graves de la insatisfacción.

SERVICIOS ADICIONALES

Código QR

Desde cada terminal, si el cliente prefiere puede leer un código QR en su teléfono y lo dirigirá a una Web donde puede evaluar su satisfacción o llenar la encuesta según el caso.

Evaluación de atención

Evalúa a tu personal y crea incentivos basados en la satisfacción de los clientes. Diseña una política de incentivos objetiva basada en la satisfacción del cliente. Pregunta a tus clientes cómo han sido atendidos y vincula directamente su opinión con el desempeño de tus empleados. Incentiva a los mejores trabajadores y forma al personal que necesite más ayuda. Da a tus directores de área la herramienta final para administrar al personal de recepción.

Dispensador de Gel

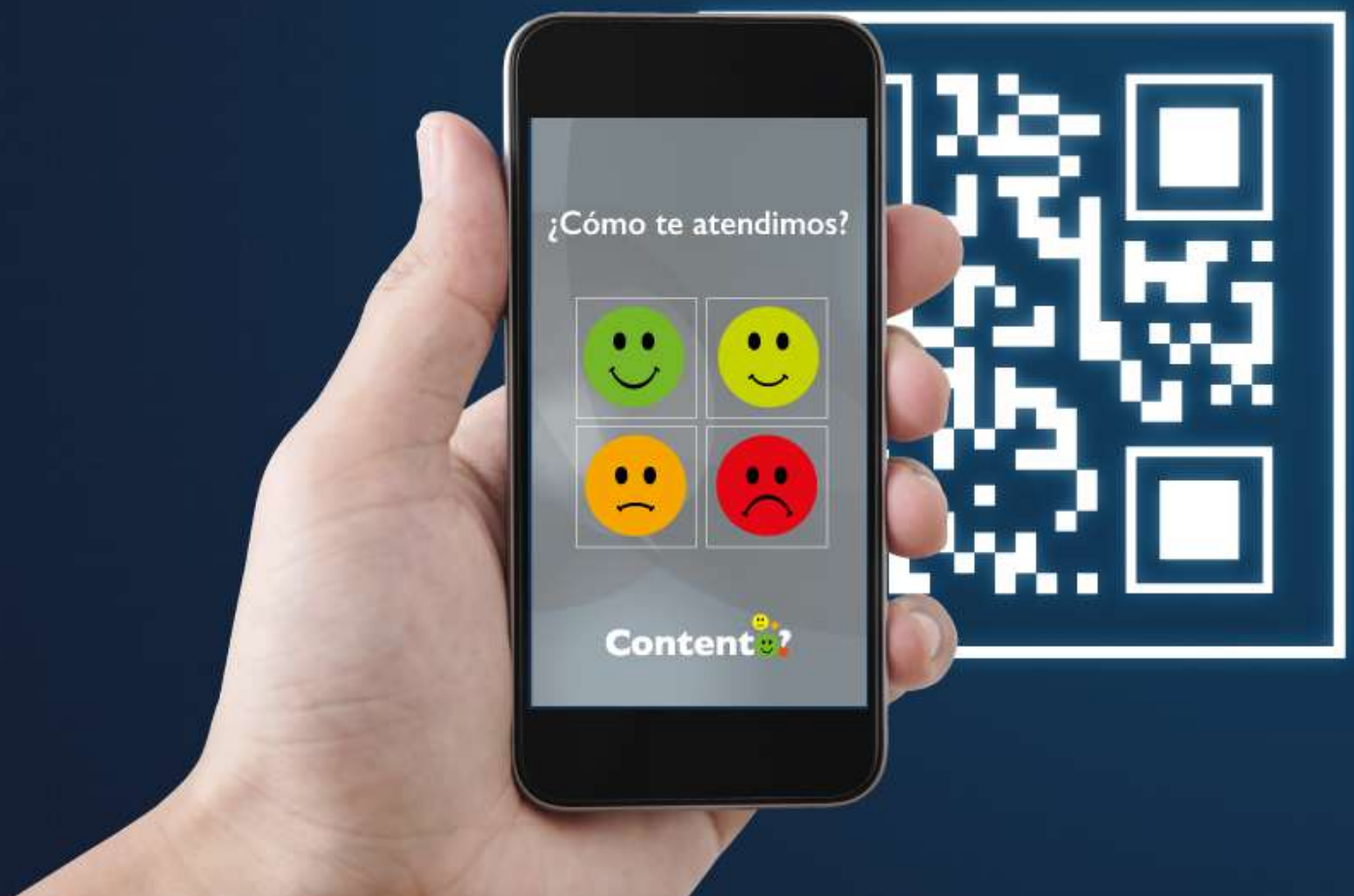
Cada terminal puede estar dotado de un dispensador de gel para evitar contagios de covid 19.

Manejo de alertas

Notificación automática a través de un correo electrónico cuando las respuestas negativas en una ubicación superen un valor determinado durante un intervalo de tiempo específico.

Presentación de contenido publicitario o informativo

Mediante la división de pantallas se puede establecer una zona para el evaluador y otra para compartir contenido publicitario o informativo.



MODELOS DE TERMINALES

CONTENTO TPI0

Terminal con soporte a pared 10.1", touch de alto rendimiento, funcionamiento 24/7, wifi, opcional 4G



CONTENTO TMI0

Terminal con soporte a mesa 10.1", touch de alto rendimiento, funcionamiento 24/7, wifi, opcional 4G, anclaje a mesa



CONTENTO TFI0

Terminal con soporte a piso 10.1", touch de alto rendimiento, funcionamiento 24/7, wifi, opcional 4G, anclaje a piso



CONTENTO MONXX

Pantallas para invitar a que registren su satisfacción, diferentes tamaños, horizontal o vertical, funcionamiento 24/7, anclaje a pared o a piso. Maneja contenido remoto



COLORES DISPONIBLES



TOTEMS 21,5", 27", 32"

Contento?