

# LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN NÚMEROS



¿Cómo deleitar a los clientes?

En realidad, todo se reduce a una fórmula muy simple:

$$\text{Satisfacción} = \text{Escala} \times \text{Eficiencia} \times \text{Calidad}$$

Donde:

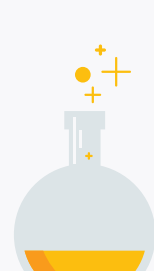
**Escala:** # el número de atención al cliente que una organización recibe.

**Eficiencia:** ⌚ La cantidad de tiempo que le toma a una organización resolver un problema.

**Calidad:** % el porcentaje de problemas resueltos con una sola respuesta.

2x2=4

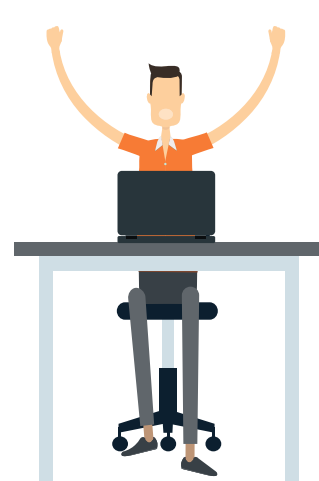
la fórmula anterior **NO** es una matemática tradicional.



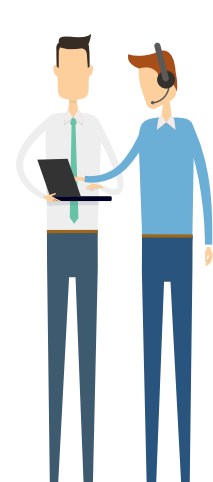
Es una fórmula química, donde un cambio en la cantidad de un ingrediente puede tener un impacto dramático en el resultado final.

De acuerdo a la encuesta mundial de Genesys

**86%**  
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



**630**  
CONSULTAS AL MES QUE REQUIEREN LA INTERACCIÓN HUMANA



**2.600**  
CLIENTES AL MES ENCONTRARON RESPUESTAS EN LOS FOROS DE AUTOSERVICIO

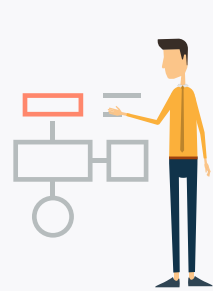


El mejor y peor

La satisfacción del cliente por la industria:

LOS MEJORES

**96%**  
BIENES RAÍCES



**95%**  
SERVICIOS DE CONSULTORÍA

**94%**  
SALUD



LOS PEORES

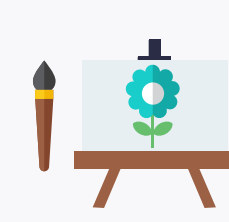
**82%**  
RETAIL & WHOLESALE



**78%**  
SOCIAL MEDIA



**77%**  
ARTE Y ENTRETENIMIENTO



Los mejores lugares en el mundo para ser un cliente

LOS MEJORES

**93%**  
AUSTRALIA



**93%**  
CANADÁ



**88%**  
ALEMANIA



LOS PEORES

**70%**  
INDIA



**59%**  
CHINA



**52%**  
FRANCIA

