

¿CÓMO MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES?

La satisfacción del cliente se define como el término económico que mide cómo un producto o servicio alcanza o sobrepasa las expectativas del cliente.

FACTORES Y RATIOS CLAVE



Customer Churn Rate

Muestra aquellos clientes que han dejado de tener una actividad habitual en la empresa.

CCR= Clientes baja / Resto clientes



Customer Profitability Score

Mide la rentabilidad de un cliente en un periodo concreto: cuánto dinero genera a la compañía, y cuánto cuesta satisfacer sus necesidades.

CPS: (Ingresos - Gastos) / Gastos



Customer Lifetime Value

Mide la rentabilidad del cliente a lo largo del tiempo, analizando el valor monetario actual y desglosando la proyección de los flujos de caja consecuencia de nuestra relación futura con el cliente.

CLTV = Valor venta media x Repeticiones al mes/año x Vida media del cliente.

CUIDAR EL CLIENTE REPRESENTA UN VALOR AÑADIDO

Debemos dedicar más esfuerzos a medir la fidelización de los usuarios para conseguir el éxito deseado.

Customer Satisfaction Index



Saber el grado de satisfacción de tus clientes te permitirá realizar cambios y modificaciones en torno a tus futuras estrategias.

Hacer una encuesta.

Net Promoter Score



Mide la lealtad de un cliente, pronosticando su comportamiento cuando se realiza una acción determinada. Preguntar a los clientes si recomendarían la empresa y tienen que puntuarla de 0 a 10.

- Promotores (puntuación 9 y 10): clientes completamente satisfechos y muy leales a tu marca. Se pueden considerar embajadores de tu empresa.
- Pasivos (puntuación de 7-8): clientes satisfechos pero no entusiasmados. Corres el riesgo de que que puedan irse a la competencia..
- Detractores (puntuación 0-6): clientes insatisfechos. Un auténtico peligro para tu compañía, ya que pueden dañar tu imagen.

NPS= % Promotores - % Detractores

Conversion Rate



La cifra de personas que realizan una compra sobre el número total de personas a quienes se les ha enviado una oferta promocional.

CR= clientes logrados / clientes impactados