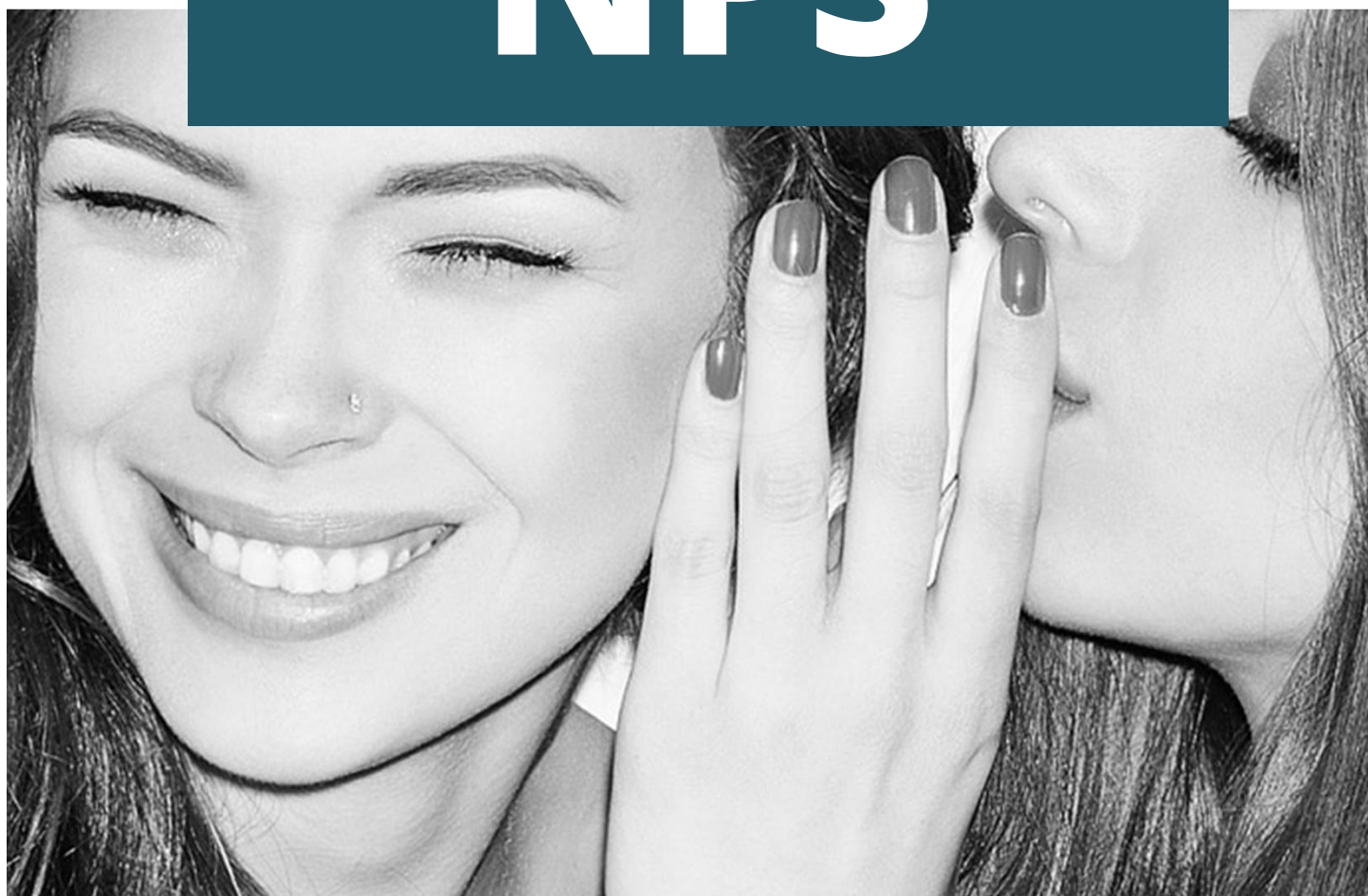


PROGRAMA NPS



Implemente un programa
continuo para medir y gestionar
los promotores de su marca

www.researchvl.com

The logo for RVL, consisting of a stylized grid of dots to the left of the letters 'RVL' in a bold, sans-serif font.

Un producto de: RESEARCH · VISION · LATAM

PROGRAMA NPS

Cada vez más las empresas necesitan obtener métricas simples con alto impacto en la gestión.

Una implementación efectiva de un programa NPS requiere de una visión Estratégica y otra Operativa

	NPS Estratégico	NPS Operativo
<i>¿Qué es?</i>	Estudio puntual que proporciona una base para establecer las prioridades estratégicas del negocio	Herramienta de gestión de la lealtad del cliente
<i>¿Cuál es la intención primaria?</i>	Dirigir la estrategia Entender nuestra posición competitiva	Desarrollar un aprendizaje continuo y refinar procesos
<i>¿A quién encuestar?</i>	Segmentos de mercado relevantes (clientes o no clientes)	Clientes actuales (Priorizar los más importantes/rentables)
<i>¿Cuándo hacer la encuesta?</i>	Periódicamente	Punto de contacto específico del cliente
<i>¿Qué temas deben tratarse?</i>	Relación global Causas raíz generales: Producto, precio, marca, servicio	Punto de contacto (más común) Causas raíz específicas por punto de contacto
<i>¿Se debería cerrar el loop con el cliente?</i>	No	Sí



+ INFO www.researchv1.com | info@researchv1.com | Skype: rvl_latam

RVL
RESEARCH · VISION · LATAM

EL NPS OPERATIVO

MECÁNICA



El cliente recibe el servicio de la empresa



Se lleva una impresión de ese servicio



Recibe un mensaje a su celular para evaluarlo



Se recibe el puntaje de los clientes atendidos



Se calcula el NPS



Los resultados se visualizan en un dashboard interactivo





www.researchvl.com

info@researchvl.com

Skype: rvl_latam