



## ISO 10004:2012. Satisfacción del cliente

Todas las organizaciones tienen clientes, y su **satisfacción y insatisfacción** pueden tener consecuencias de gran impacto para la organización.

El enfoque que la mayoría de las organizaciones tiene hacia la satisfacción del cliente es reactivo, su principal función es reaccionar a las quejas o reclamaciones y muchas veces no pueden utilizar las lecciones aprendidas para prevenir la insatisfacción futura.

Una **gestión eficaz de la satisfacción** del cliente es importante para la prosperidad a largo plazo de cualquier organización

La **norma ISO 10004** proporciona una **guía** para la organización en el establecimiento de **procesos efectivos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente**.

Medir la **Satisfacción de sus clientes** le permite a una empresa conocer sus propias **fortalezas y debilidades**, sobre las cuales podrá trazar las **estrategias de mejora** que le resulten más convenientes.

**Un cliente satisfecho** será un **activo** para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos.



Solicitar  
**Información**



Descargar  
**Presentación**



Ver video de  
**Presentación**



## Principales **REQUISITOS**

- Identificación de **LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.**
- **Análisis y seguimiento de la satisfacción del cliente.**

## Ejemplos de **ACCIONES PRÁCTICAS A IMPLEMENTAR**

- Identificación de oportunidades de mejora
- Enfoque proactivo hacia la satisfacción del cliente
- Entender la percepción del cliente
- Potenciar la satisfacción del cliente
- Mejora de la información acerca del producto y sus restricciones
- Orientación para conocer expectativas y necesidades de los clientes
- Aumento de la confianza de los clientes
- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios
- Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos,
- Menos quejas y reclamaciones
- Mejor imagen y reputación de la empresa
- Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores



Solicitar  
**Información**



Descargar  
**Presentación**



Ver video de  
**Presentación**



## Ventajas para LA ORGANIZACIÓN

- **MEJOR GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**
- **MAYOR CONFIANZA DEL CLIENTE.** La información obtenida del seguimiento y la medición de la **satisfacción del cliente** ayuda a identificar oportunidades de mejora de las estrategias de la organización, de los productos, de los procesos y de lo que los clientes nos valoran y le ayuda a decidir comprarnos.
- **ORIENTACION AL CLIENTE.** Analizando la **satisfacción del cliente** conoceremos sus necesidades y expectativas. Medir y analizar la **satisfacción del cliente** es una gran fuente de información para el diseño e innovación sobre nuevos productos o servicios.
- **Una clara DIFERENCIACIÓN DE LA EMPRESA** respecto a sus competidores.
- **MEJOR IMAGEN Y REPUTACIÓN DE LA EMPRESA.**
- Los **proveedores** trabajan en un entorno más colaborativo y predecible.
- El **personal**, percibe un mejor clima de trabajo interno, al no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes

## Ventajas para LOS CLIENTES

- Los **clientes** reciben un mejor producto / servicio y se sienten más escuchados y mejor atendidos.

## Sectores DE APLICACIÓN

Cualquier organización **sin importar el tipo, el tamaño o el producto suministrado.**



Solicitar  
Información



Descargar  
Presentación



Ver video de  
Presentación