



# Encuesta de satisfacción del cliente 2024



Recuperación  
de cartera



# Metodología

Clientes:

- SEARS
- Cetelem
- Sanborns
- Multiva

Escala de evaluación: de 0 a 3 donde 3 es muy satisfecho



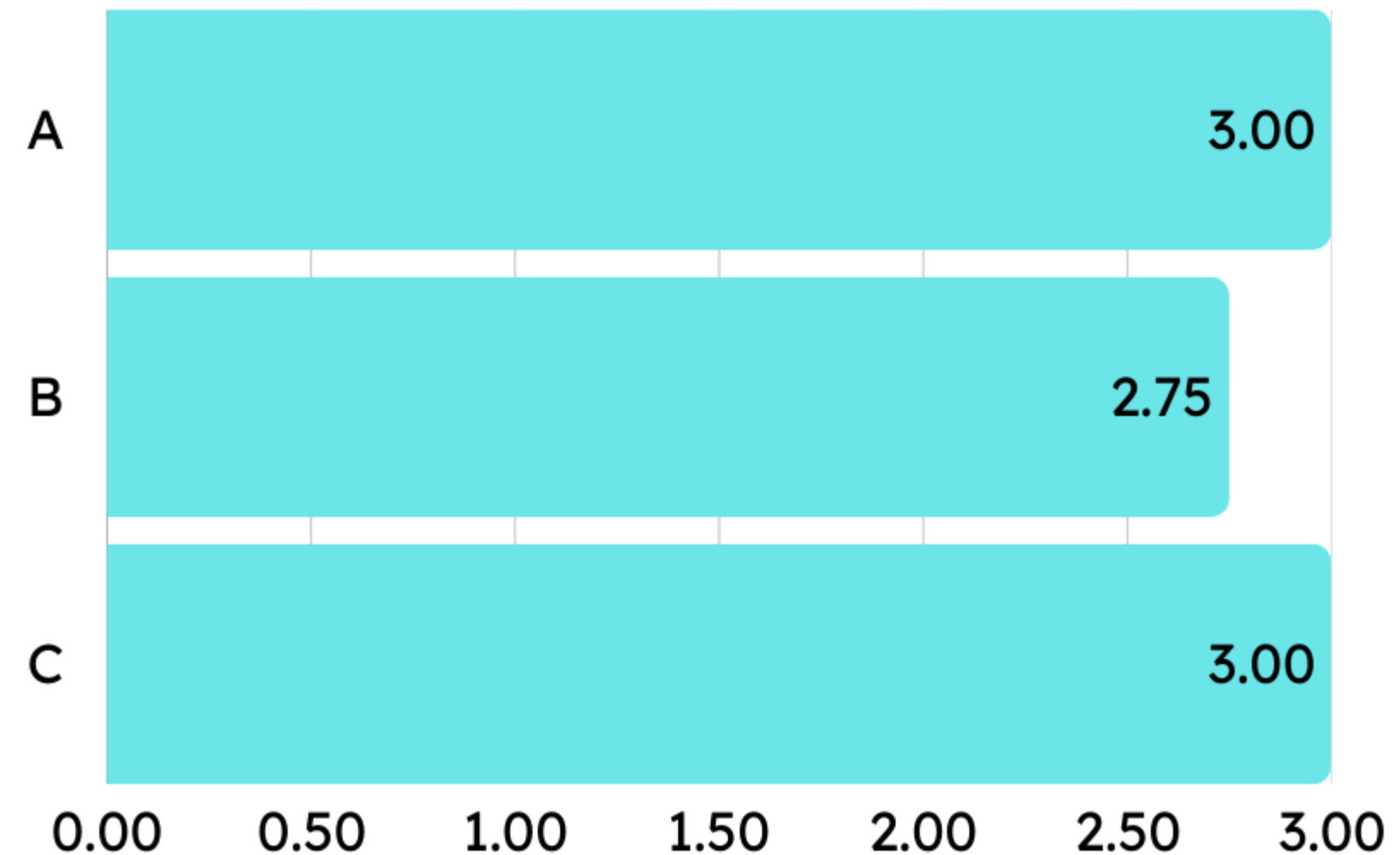
# Resultados ...

## Calidad de atención

A - ¿Cómo considera la facilidad de contacto con nuestro personal de nuestra empresa?

B - Cuando se presenta alguna eventualidad no contemplada, ¿cómo califica la actitud de nuestro personal para darle una solución inmediata?

C - ¿Cómo califica el nivel de interés de nuestro personal por estar al pendiente de ustedes?

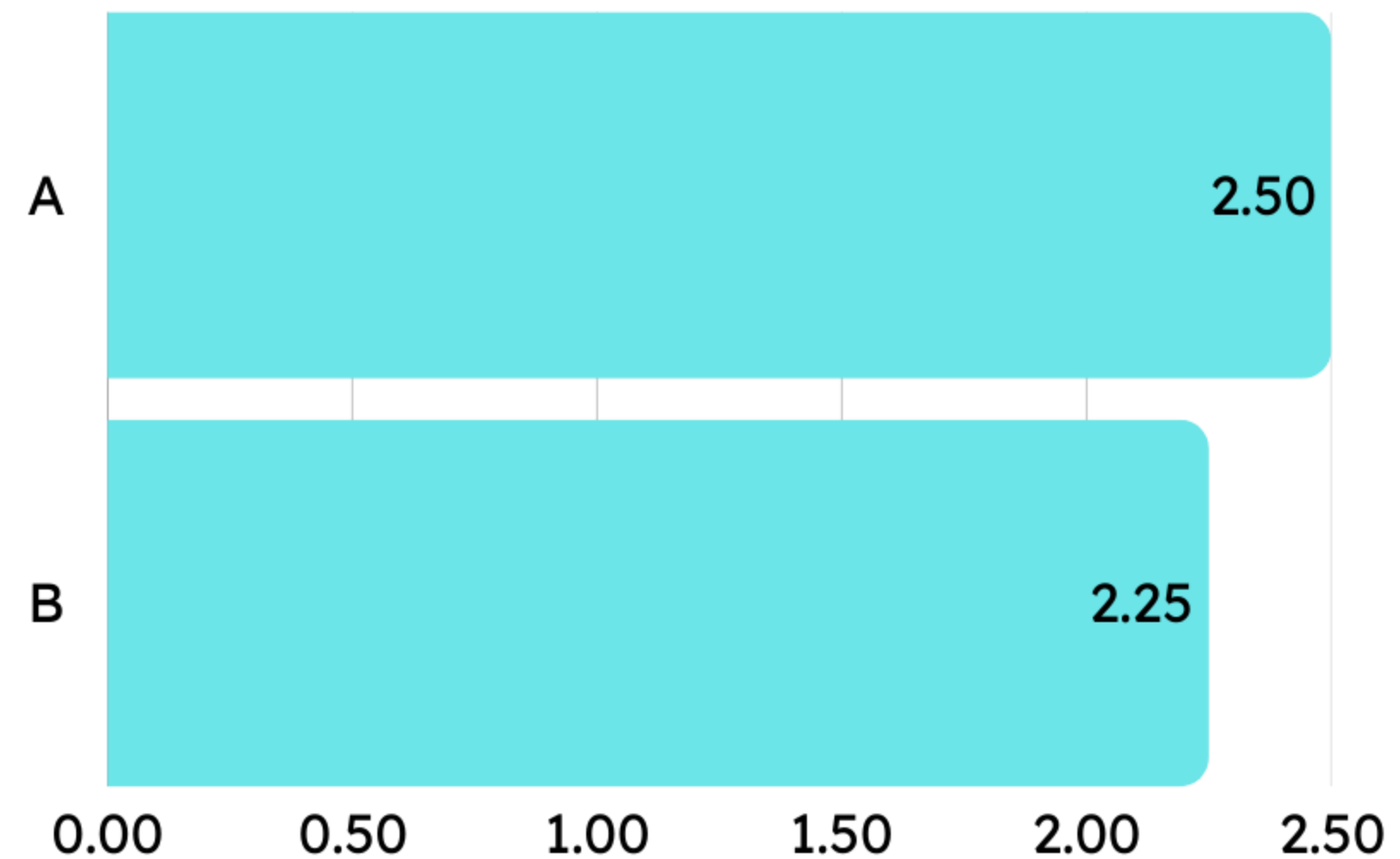


# Resultados ...

## Operación

A - ¿Cómo calificaría nuestro desempeño con respecto al cumplimiento de las metas de la Institución?

B - En su percepción, ¿qué tan eficiente es la recuperación de su cartera por parte de nuestro personal?



# Resultados ...

## Administración

A - ¿Nuestro enlace con el que tiene contacto cubre sus expectativas?

B - En general, ¿Se sienten apoyados por el despacho?

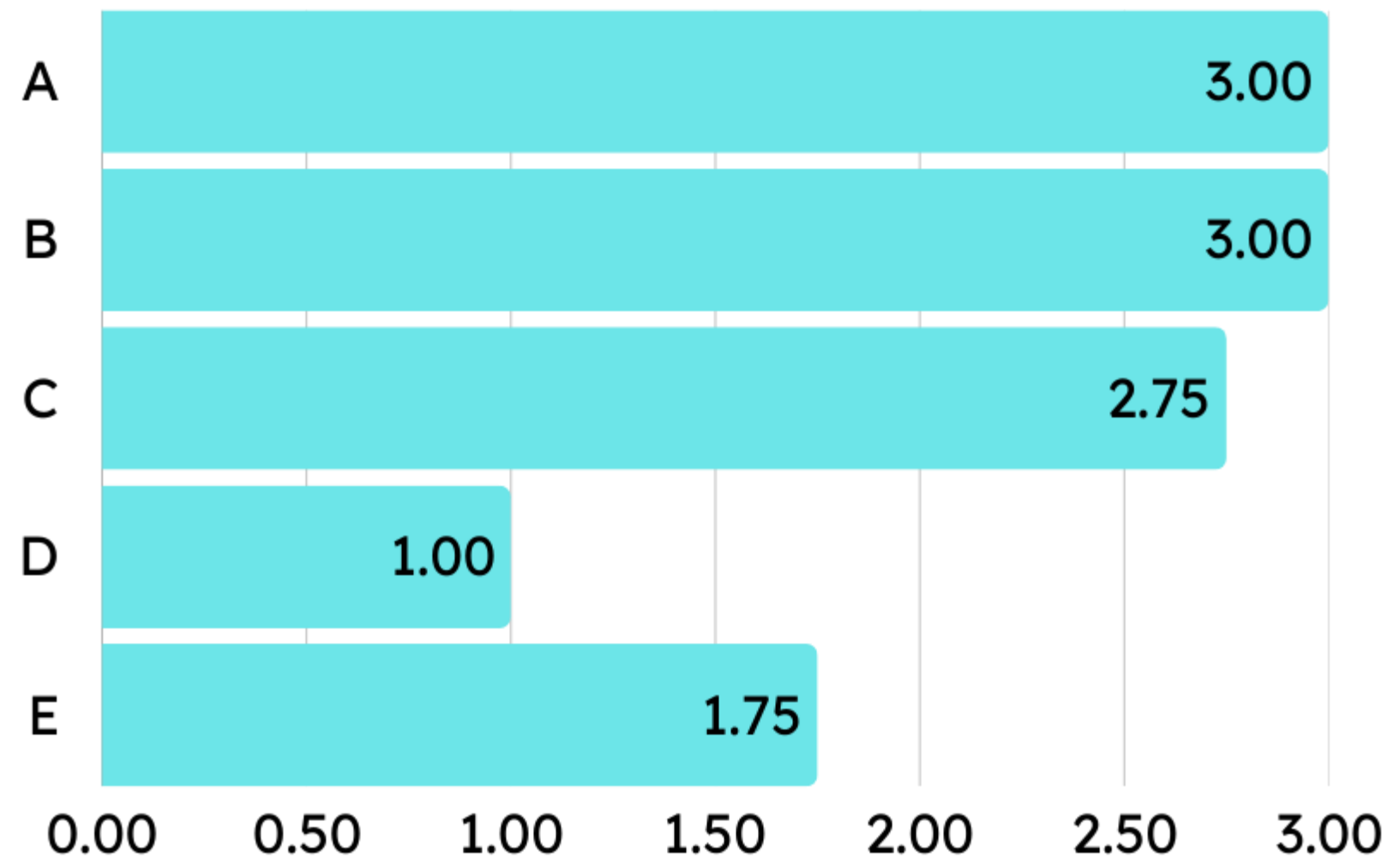
C - En general, ¿se considera un cliente satisfecho en cuanto a la calidad del servicio recibido?

D - ¿Nos consideraría para apoyo de cualquier otro servicio y/o incremento de cartera que necesite la Institución?

E - En comparación con otros despachos de recuperación de cartera ¿cómo considera a nuestra empresa?

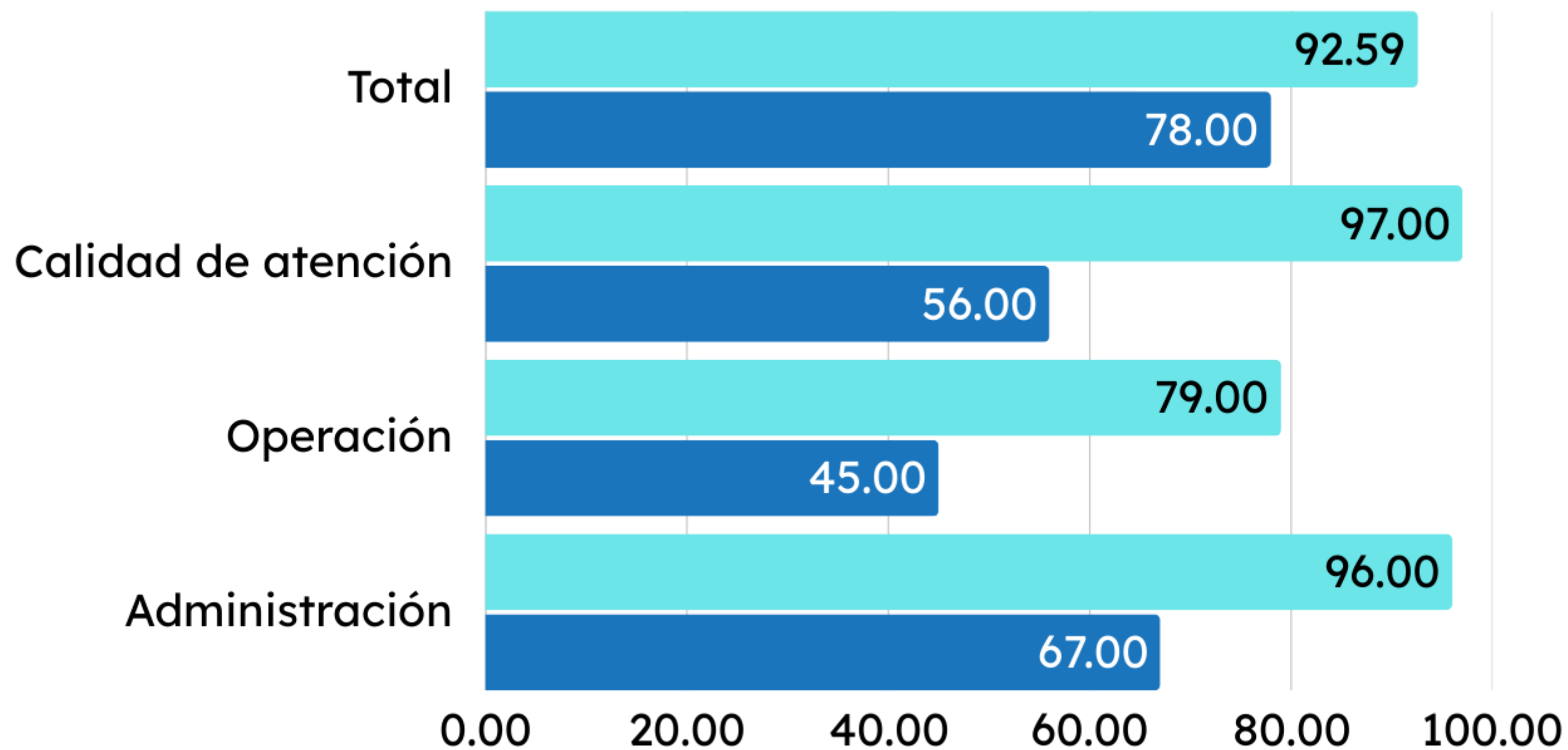
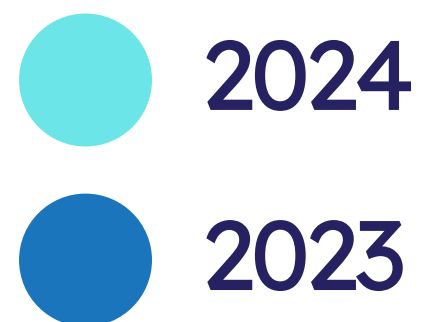
\*D Escala de evaluación: 0 = No y 1 = Sí

\*E Escala de evaluación de 0 a 2 donde 2 es mejor



# Resultados ...

## Cumplimiento general



# Comentarios

¿Qué aspecto podríamos mejorar para lograr que nuestro servicio le proporcione un valor agregado?

1

Es de gran importancia que las visitas sean constantes para que los titulares se sientan presionados

2

Enfoque a metas





# Comentarios

¿Cómo podemos apoyarle de manera adicional para el cumplimiento de las metas de la Institución a quien bien representa?

1

La comunicación es un elemento vital para la negociación de cuentas, acercarse más con su servidora para generar propuestas, convenios y descuentos

2

Incrementar la gestión en domicilio

