

¿Qué incluye cada Opción?

	I	II	III	IV
Nuestro Know-How de +25 años mejorando la Experiencia Cliente de las empresas	✓	✓	✓	✓
Selección y formación específica de auditores	✓	✓	✓	✓
Control de todas las variables (Objetivo: Evitando puntos ciegos)	✓	✓	✓	✓
Variación de auditores	✓	✓	✓	✓
Variación de perfiles de auditores	✓	✓	✓	✓
Visión 90º del local	✓	✓	✓	✓
El Auditor vive su experiencia con el empleado asignado.	✓	✓	✓	✓
El Auditor es más bien pasivo. Observa el servicio, sin ponerlo a prueba.	✓	✓	✓	✓
El Auditor toma el papel de cliente fácil	✓	✓	✓	✓
1ª Adaptación del cuestionario y normas de la empresa	✓	✓	✓	✓
Se emite un informe con una visión global		✓	✓	✓
Visión 180º del local		✓	✓	✓
Se emiten comentarios de aquellas puntuaciones que no han sido óptimas		✓	✓	✓
El auditor toma un papel activo en un 20% de las situaciones		✓	✓	✓
Pueden aparecer comentarios de situaciones con otros clientes		✓	✓	✓
Auditores Expertos (de 10 a 25 años de Experiencia)			✓	✓
Puntuación individual del personal. (Curso personalizado)			✓	✓
El auditor provoca interacciones con todo el personal.			✓	✓
Se emiten informes individuales de 3/4 empleados, (DAFO individual con comentarios positivos y áreas a mejorar).			✓	✓
Representación gráfica y visual de las preguntas auditadas.			✓	✓
Se realizan operaciones cruzadas.			✓	✓
Se presta especial atención a las situaciones de otros clientes.			✓	✓
Descripción minuciosa de las interacciones vividas.			✓	✓
Aportación de ejemplos concretos.			✓	✓
Aportación de frases textuales.			✓	✓
Con la menor excusa, se reclama.			✓	✓
Valoración individual de cada plato.			✓	✓
Visión 360º de la Experiencia del Cliente			✓	✓
Incorporación de fotografías			✓	✓
Cambios y rediseño personalizado del cuestionario y de los informes las veces necesarias			✓	✓
Informes ejecutivos, asesoramiento personalizado, orientación en temas de CX				✓
Incluye un servicio de consultoría de forma gratuita (Comentarios positivos en RRSS, ...)				✓

Activo

IV. Auditorías de Acción



Mejoras concretas



III. Auditorías Individuales

- .. Operaciones Cruzadas
- .. Valoración Productos
- .. Reclamaciones
- .. Frases textuales
- .. Facturación

II. Procesos



I. Check - list



Pasivo