



# Encuesta de Satisfacción Clientes Internos

Personas Generando Resultados

## Introducción

La competitividad resalta la importancia de que las empresas presten más atención a la calidad con la que prestan sus servicios, reflejando la necesidad primordial de observar y gestionar la relación INTERNA CLIENTE-PROVEEDOR. Es por ello que **WISDOM** ofrece la ENCUESTA INTERNA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (PSCI), es decir, una encuesta de percepción de los CLIENTES INTERNOS sobre las variables que afectan la calidad de los servicios prestados y la relación con las áreas de PROVEEDORES INTERNOS.

## Por qué PSCI?

- ▲ Conocer, incrementar y monitorear la SATISFACCIÓN con los servicios prestados por los PROVEEDORES INTERNOS, buscando impactar positivamente las relaciones con los clientes externos.
- ▲ Medir el DESEMPEÑO de las áreas de proveedores.
- ▲ Identificar la NATURALEZA DE LA RELACIÓN entre los clientes internos y las áreas del proveedor de servicios para que los PROCESOS ENTRE ÁREAS sean efectivos.
- ▲ Buscar mejorar las RELACIONES entre las áreas, a través de la conciencia de que TODOS SON CLIENTES DE TODOS.
- ▲ Levantar FORTALEZAS y DEBILIDADES de las relaciones internas.

## Diferenciales

- ▲ Cuestionario “a medida”
- ▲ Resultados: Globales X Estratos para hacer viables los cruces
- ▲ Solicitud: vía web, presencial y/o urnas
- ▲ Gráficos y DENSIDAD ANALÍTICA de resultados
- ▲ Recomendaciones para PLANES DE ACCIÓN
- ▲ Comparación de los RESULTADOS de la encuesta con ediciones POSTERIORES
- ▲ FACILITACIÓN del proceso de definición del PLAN DE ACCIÓN (opcional)



*Conoce el nivel de satisfacción de las áreas de su empresa en relación a la “entrega” realizada por proveedores internos?*

## Pasos de la Encuesta

- ▲ Briefing y Planificación
- ▲ Desarrollo del Cuestionario
- ▲ Comunicación de la Encuesta
- ▲ Colección de Percepciones
- ▲ Tabulación y Análisis
- ▲ Reporte y Presentación Final



Contáctenos  
Fone: (011) 5032-0221  
wisdom@wisdom.com.br



WISDOM  
Gestão Organizacional

www.wisdom.com.br