

Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes.

8.2. Servicio al cliente

Para SOBOCE la satisfacción plena de sus clientes es un trabajo que va desde el análisis y la detección de necesidades, hasta la implementación de planes de mejora continua, orientados a exceder las expectativas de nuestros clientes.

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y superar permanentemente las expectativas de servicio de los clientes, SOBOCE realiza mediciones periódicas, las mismas que garantizan la

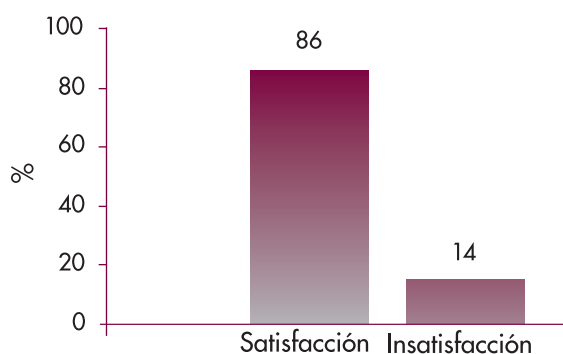
retroalimentación y actualización continua del proceso. El gráfico a continuación ilustra la metodología de la investigación.



Los resultados alcanzados en la gestión 2005 fueron satisfactorios ya que un 86% de nuestros clientes manifestaron estar muy satisfechos con el servicio que brinda la empresa.

Cerca de 9 de cada 10 clientes están muy satisfechos con nuestros servicios.

Índice de satisfacción de clientes



Total muestra: 746 clientes

El índice de satisfacción de clientes es el resultado de la definición y el análisis de 8 dimensiones de servicio. Éstas son:



IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO

Con base en las dimensiones descritas y a través del estudio de cada una de las variables que las componen, se identifican áreas de mejora para

establecer planes de acción por marcas, segmento y regional.