



INFORME ENCUESTA CLIENTES 1

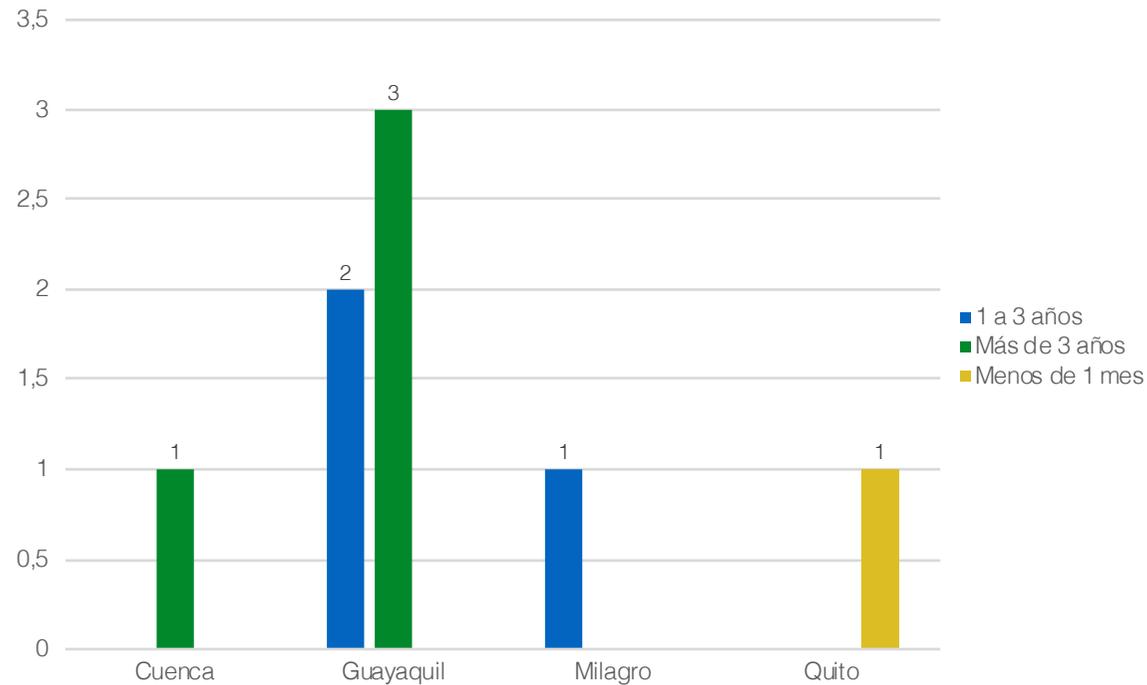
Tabulación de Encuesta Fis 1

- Análisis de las preguntas realizadas a Clientes
- Del 18 al 22 de Febrero del 2021
- Canales de Distribución: Asesores Comerciales – Redes Sociales – Mailing

Tabulación

Tabla 1

Ciudad	¿Desde hace cuánto tiempo utiliza nuestros productos o servicios?
--------	---

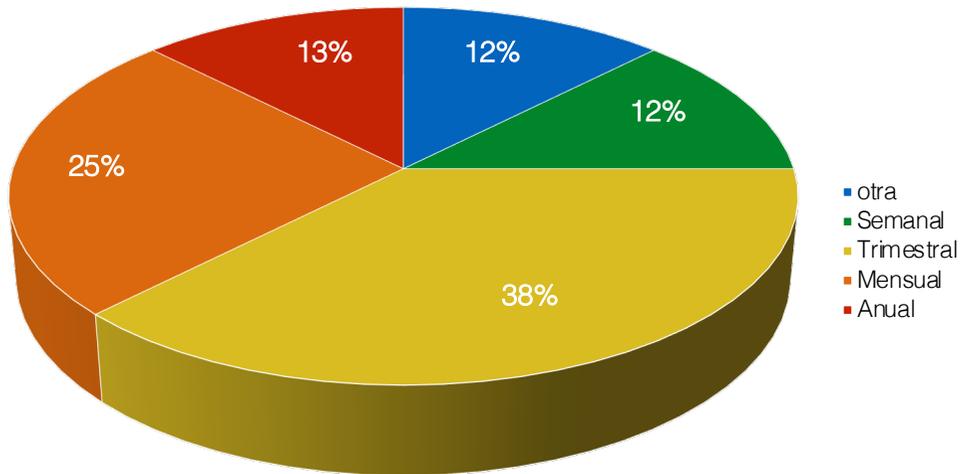


ANÁLISIS

Podemos apreciar que los clientes mantienen la fidelidad con la marca porque la compra de nuestros productos ha sido mayor a 1 año.

Podemos trabajar en el reconocimiento de Fis Soluciones, con aquellos clientes que tienen un tiempo menor a un año.

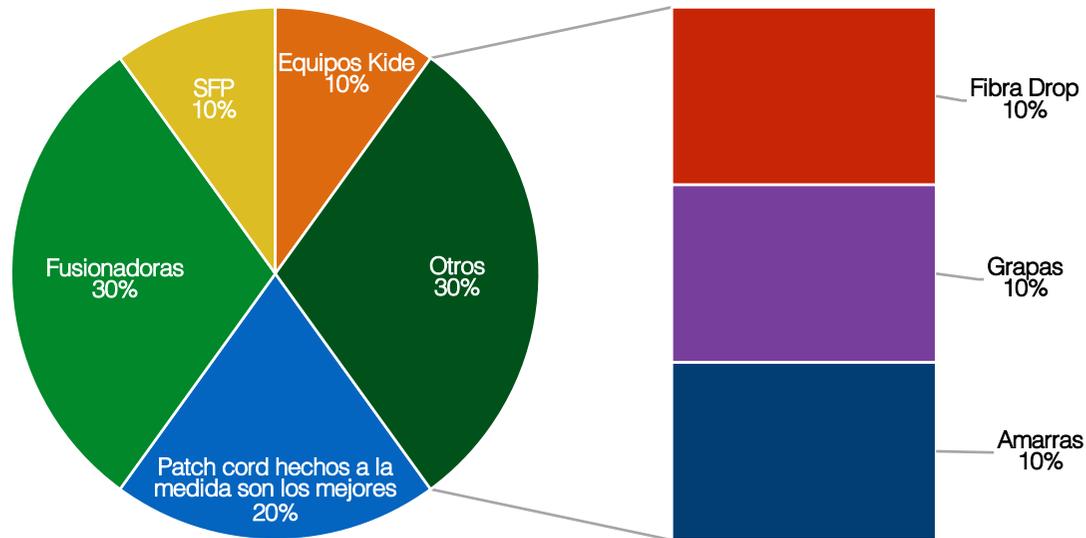
¿Cuál es la frecuencia con que realiza compras en Fis Soluciones?



ANÁLISIS

La afluencia de compra que se tiene en Fis Soluciones, en mayor porcentaje es Trimestral y Mensual considerando el tipo de productos de mayor venta detallado en la Tabla 3.

¿Mencione el producto que compro en nuestras instalaciones?



ANÁLISIS

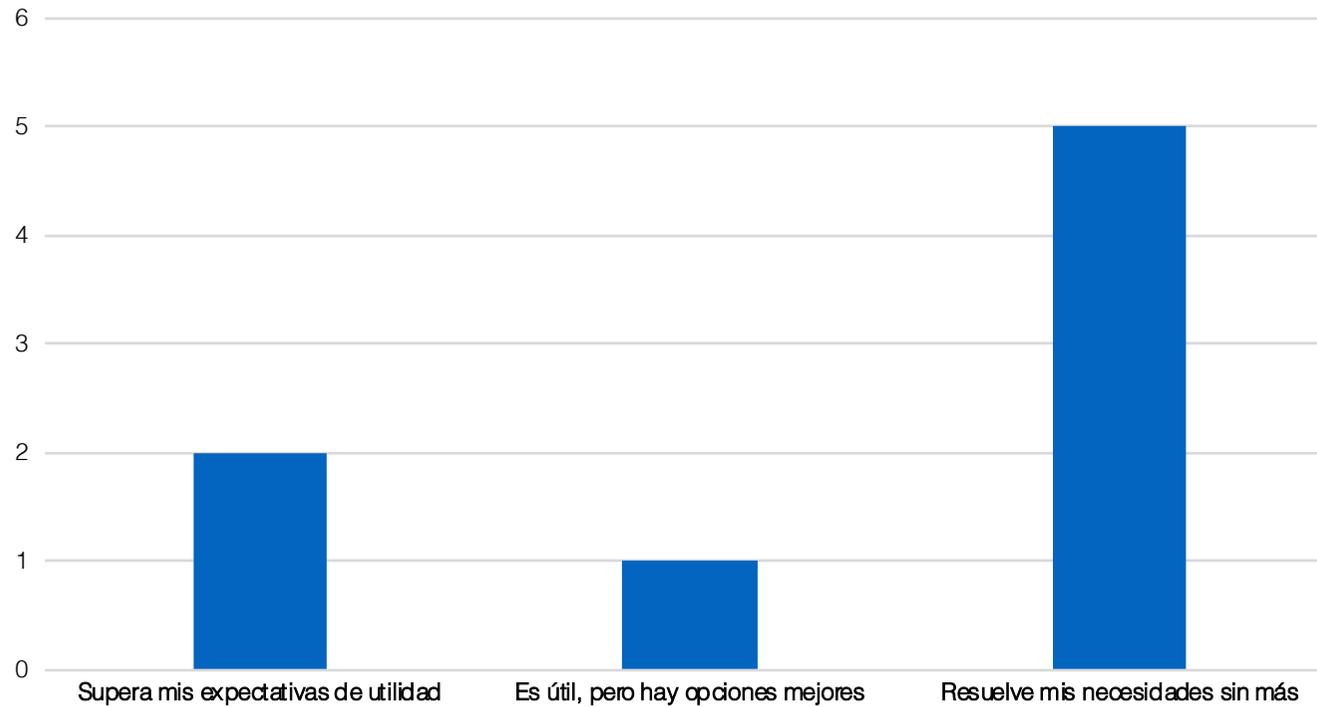
Podemos apreciar los productos que tienen mayor acogida en el proceso de compra, hay que destacar el comentario en unos de los artículos. Como una estrategia para ventas

Parch cord
"Hechos a la medida son los mejores"

Tabulación

Tabla 4

¿Considera que Fis Soluciones satisface sus necesidades como proveedor de Equipos para redes de Telecomunicaciones?

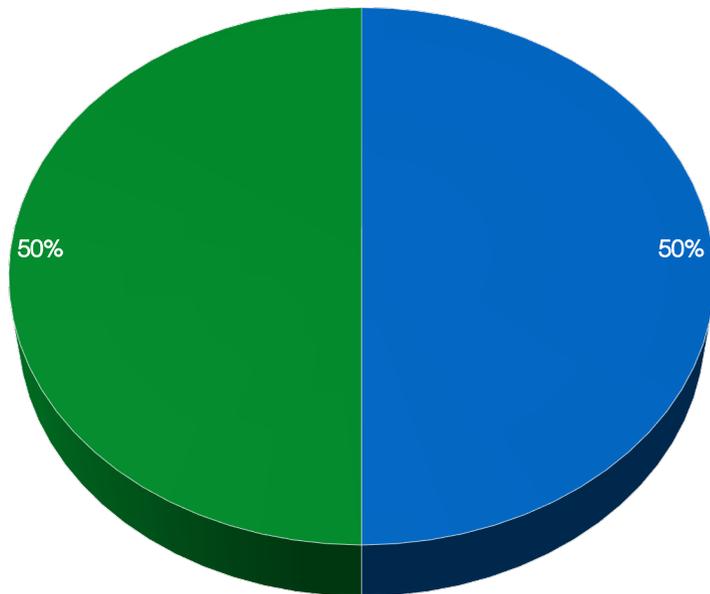


ANÁLISIS

Nos encajamos en resolver las necesidades del cliente, logrando sólo la venta, pero al parecer necesitamos aportar más, es posible enganchar al momento del cierre de venta para generar expectativa para la venta futura.

¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a comprar nuestros productos?

■ Muy probable ■ Probable

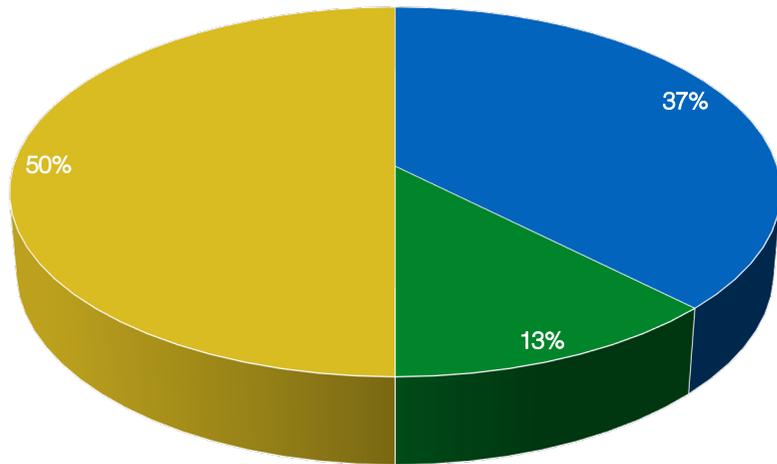


ANÁLISIS

Nos mantenemos en un nivel aceptable de acogida, logrando la fidelidad con la marca, se confirma los datos expuestos en la tabla 1.

El cliente debe mantener siempre en su mente la imagen de Fis Soluciones en toda decisión de compra.

¿Cuál es la calidad de la información sobre nuestros productos?

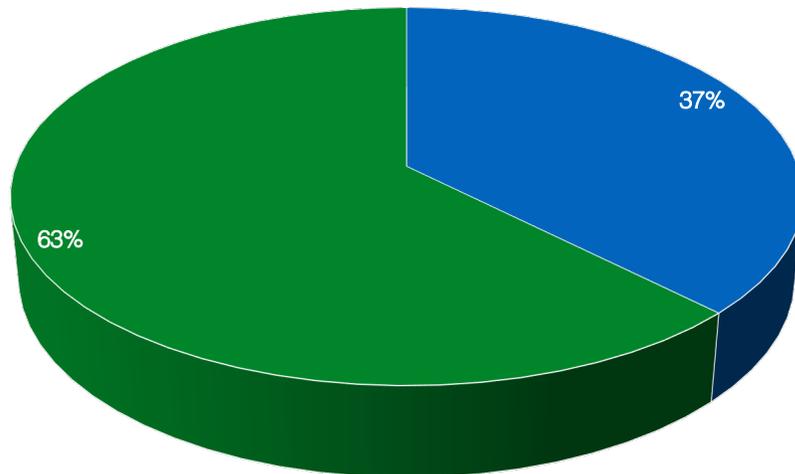


- Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.
- Media. Pude conocer solo algunas características.
- Buena. Me permitió conocer las características generales, aunque aún tenía dudas.

ANÁLISIS

Considerando que la calidad de información que se brinda a los clientes sobre nuestros productos es Buena, es necesario generar una estrategia o canal entre los Jefes de Producto y Asesores que permita acceder a la información de las líneas y productos en forma rápida, ágil y constante.

¿Cómo fue la atención para resolver su dudas?

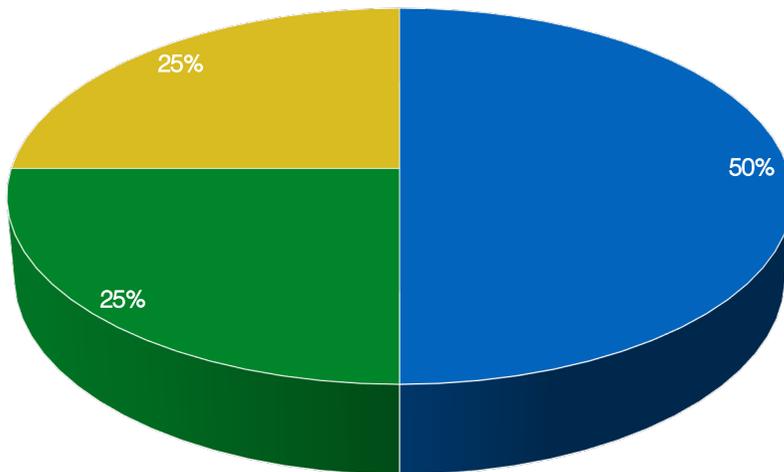


- Tuve que esperar, pero contestaron.
- Rápida. Contestaron al momento.

ANÁLISIS

Es posible mejorar el tiempo de espera en la atención del cliente, considerando el análisis en la tabla 6, Generar las herramientas de información necesarias sobre los productos y mejorando la comunicación entre las distintas áreas.

Al pensar en productos y servicios parecidos, ¿Cuál es su calificación para nuestra marca?

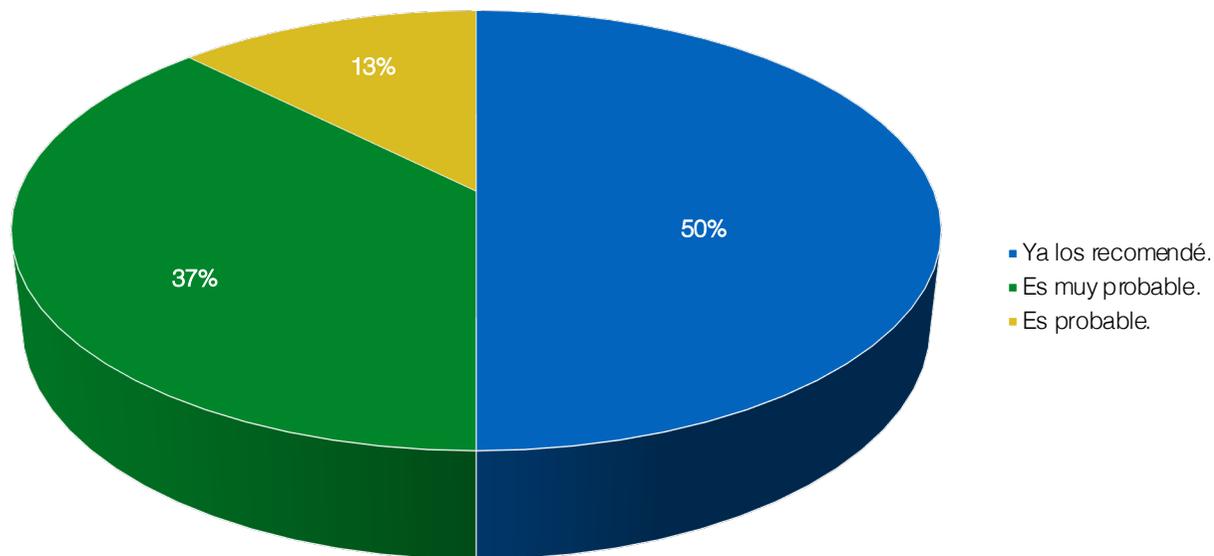


- Es la mejor opción entre todas.
- Es una buena opción, pero creo que hay mejores.
- Es la mejor opción hasta ahora, pero buscaré alternativas.

ANÁLISIS

Aunque tenemos una calificación aceptable de nuestra marca, es necesario generar métodos de atracción a la compra para un porcentaje de clientes que piensa en la búsqueda de otras opciones.

¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende a sus conocidos?



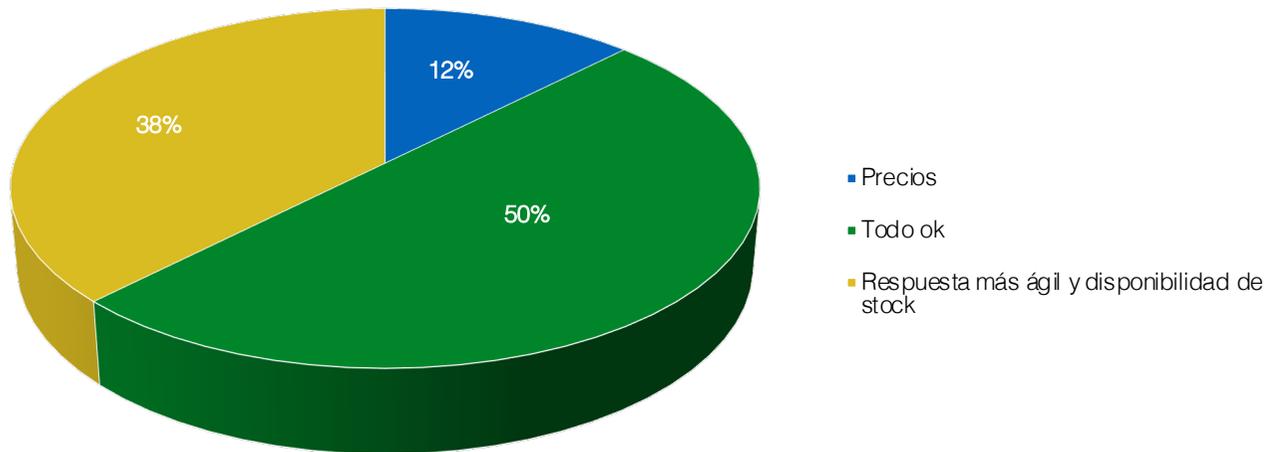
ANÁLISIS

Nuestra marca debe seguir trabajando cada día por mantener a nuestros embajadores directos de marca

EL CLIENTE.

Esto se da mediante la calidad de información, atención y productos que ofrecemos.

¿Qué aspectos mejoraría en su experiencia en Fis Soluciones?



ANÁLISIS

Aunque estamos en un nivel óptimo de experiencia del cliente general considerable y dejando de lado la mejora en los precios, es necesario trabajar en un aspecto principal, el agilizar la respuesta en la disponibilidad de Stock de productos.

. El personal de Bodega debe tener conocimiento de las existencias de productos en inventario.

Situación actual y próximos pasos



✕ Oportunidades de mejora

- 1 Falta de reconocimiento de marca Fis Soluciones, con nuevos clientes

- 2 Generar estrategia para ventas por producto de un solo grupo.

- 3 Enganchar al momento del cierre de una venta generando expectativa para asegurar una venta futura.

- 4 Generar un canal de comunicación entre los Jefes de Producto y Asesores que permita acceder a la información de las líneas y productos en forma rápida, ágil y constante.

- 5 Falta de respuesta en la disponibilidad de Stock de productos.

✓ Plan de Acción

- 1 Realizar publicidad segmentada para mejorar la experiencia en clientes que tienen menos de un año realizando compras en Fis Soluciones.

- 2 Generar promociones / ofertas en productos que tienen mayor salida en ventas.
Ejm.: Parch cord “Hechos a la medida son los mejores”

- 3 Incentivar a los Asesores de venta a mantener la comunicación con los clientes hasta el cierre de una venta: Realizar encuestas de Satisfacción del Cliente / Reconocer el trabajo de los asesores.

- 4 Realizar reuniones con los Jefes de producto con el fin de generar ideas que permitan mantener informado al Asesor. Encuestas a los Asesores sobre su conocimiento de las líneas.

- 5 Mejorar la comunicación entre Áreas Comercial – Logística – Bodega. Deben tener conocimiento de las existencias de productos en inventario, para optimizar y coordinar mejor los tiempos de entrega con el cliente.