

SISTEMAS DE ESCUCHA



😊 CLIENT · 😊 TALENT · 😊 CULTURE

SISTEMAS DE ESCUCHA



taket

Escuchar bien es rentable



CLIENT · TALENT · CULTURE

Transforma rápidamente información en resultados

DESCUBRE EL NUEVO SISTEMA DE ESCUCHA Y OBSERVACIÓN DEL ENTORNO ORIENTADO A LA ACCIÓN

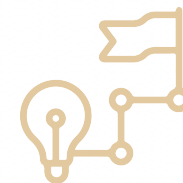


Escucha con **método** y **sistemáticamente**.

La manera de escuchar contribuye a tu posicionamiento.



Obtén **conocimiento** inmediato y **criterio** para identificar prioridades.



Acelera la ejecución de acciones eficaces a través de tu equipo y mide los resultados.



SISTEMAS DE ESCUCHA



taket

Escuchar bien es rentable



😊 CLIENT · 😊 TALENT · 😊 CULTURE

😊 #Client

INTERNO Y EXTERNO

EXPECTATIVAS

EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN

ENGAGEMENT

😊 #Talent

COMPETENCIAS

😊 #Culture

VALORES

CLIMA

CAMBIO

COMPLIANCE

Orientarte a tu cliente interno impactará directamente en su satisfacción y tus resultados

POR QUÉ | LOS ELEVADOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS CONTRIBUYEN A UNA MAYOR IMPLICACIÓN Y UN MEJOR RENDIMIENTO. **Y ESO ES NEGOCIO:**



Mayor predisposición a aceptar nuevas propuestas



Repetición en la demanda de servicios



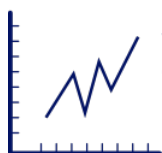
Recomendación y posicionamiento interno



Menor sensibilidad a la repercusión de costes de servicio

CÓMO | PONEMOS LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA METODOLOGÍA PARA UNA SOLUCIÓN **INTELIGENTE Y ÁGIL:**

DE LOS DATOS...



Sistematiza la captación de las expectativas del equipo y los drivers de satisfacción en cada momento.

AGILIDAD #DINAMISMO #ATRACTIVO PARA EL EMPLEADO

A LA ACCIÓN



Interpreta con inmediatez y asegura la toma de **decisiones accionables** orientadas a la transformación del equipo

#EFICIENCIA #CONTINUIDAD #IMPACTO



CAPTACIÓN OMNICANAL

- Tablet
- Newsletter / Mail
- QR
- SMS



CADA IMPACTO, MÚLTIPLES BENEFICIOS

- Averigua expectativas
- Captura nivel de satisfacción
- Segmenta el target
- Genera cultura de feedback, eficiencia y accountability



EXPERIENCIA FLEXIBLE Y PERSONALIZADA

- Integración de emoticonos
- Valoración numérica
- Selección visual de alternativas
- Preguntas secuenciadas con lógicas adaptadas



CRITERIO INMEDIATO

- Segmentación
- Priorización



COMUNICACIÓN ÁGIL

- Exportación de resultados
- Alertas SMS
- Notificaciones automáticas



GESTIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL EQUIPO

- Feedback y seguimiento continuo de planes de acción
- Medición de resultados

Sea cuál sea tu negocio,
escuchar bien al cliente es rentable

POR QUÉ | OFRECERLE AQUELLO QUE ESPERA YA NO ES SUFICIENTE. SOLO LOS ELEVADOS NIVELES DE SATISFACCIÓN ACTIVAN SU PREFERENCIA. **Y SU PREFERENCIA ES NEGOCIO:**



Mayor probabilidad de ingresos
por venta cruzada y *upselling*



Repetición



Recomendación



Menor sensibilidad
al precio

CÓMO | PONEMOS LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA METODOLOGÍA PARA UNA SOLUCIÓN **INTELIGENTE Y ÁGIL:**

DE LOS DATOS...



Sistematiza la captación de las expectativas del cliente y los drivers de satisfacción en cada momento.

AGILIDAD # DINAMISMO # ATRACTIVO PARA EL EMPLEADO



CAPTACIÓN OMNICANAL

- Tablet
- Newsletter / Mail
- QR
- SMS



CADA IMPACTO, MÚLTIPLES BENEFICIOS

- Averigua expectativas
- Captura nivel de satisfacción
- Segmenta el target
- Genera base de datos



EXPERIENCIA FLEXIBLE Y PERSONALIZADA

- Integración de emoticonos
- Valoración numérica
- Selección visual de alternativas
- Preguntas secuenciadas con lógicas adaptadas

A LA ACCIÓN



Interpreta con inmediatez y asegura la toma de **decisiones accionables** orientadas a la transformación de la experiencia.

#EFICIENCIA

#CONTINUIDAD

#IMPACTO



CRITERIO INMEDIATO

- Segmentación
- Priorización



COMUNICACIÓN ÁGIL

- Exportación de resultados
- Alertas SMS
- Notificaciones automáticas



GESTIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL EQUIPO

- Feedback y seguimiento continuo de planes de acción
- Medición de resultados

POR QUÉ | LAS PERSONAS ADECUADAS EN LA POSICIÓN ADECUADA Y CON LAS COMPETENCIAS ADECUADAS ES NEGOCIO:



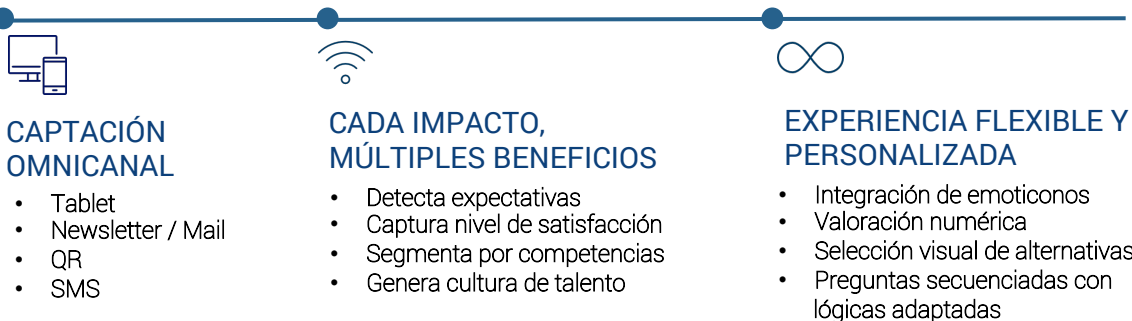
CÓMO | PONEMOS LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA METODOLOGÍA PARA UNA SOLUCIÓN INTELIGENTE Y ÁGIL:

DE LOS DATOS...



Sistematiza la observación de tu talento para gestionar sus expectativas, satisfacer sus necesidades y responder a las demandas del negocio.

#AGILIDAD #DINAMISMO #ATRACTIVO PARA EL EMPLEADO



A LA ACCIÓN



Interpreta con inmediatez y asegura la toma de **decisiones accionables** orientadas a la transformación y gestión del talento.

#EFICIENCIA #CONTINUIDAD #IMPACTO



La gestión de la cultura corporativa es un elemento clave para la supervivencia y longevidad de las empresas, por encima de cualquier estrategia

POR QUÉ | LA CULTURA IMPACTA EN LA EFICIENCIA, LA PRODUCTIVIDAD, LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE, LA ADAPTACIÓN, LA MOTIVACIÓN Y LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS. **Y ESO ES NEGOCIO:**



Niveles de rendimiento superiores



Permanencia



Recomendación
(*Employer Branding*)



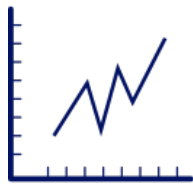
Menor sensibilidad a motivaciones extrínsecas



Reducción de costes asociados a problemas y conflictos

CÓMO | PONEMOS LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA METODOLOGÍA PARA UNA SOLUCIÓN **INTELIGENTE Y ÁGIL:**

DE LOS DATOS...



Sistematiza la observación de distintos ámbitos de tu cultura corporativa para gestionar y transformar los valores, el clima laboral, la adaptación al cambio, las conductas éticas...

#AGILIDAD #DINAMISMO #ATRACTIVO PARA EL EMPLEADO



CAPTACIÓN OMNICANAL

- Tablet
- Newsletter / Mail
- QR
- SMS



CADA IMPACTO, MÚLTIPLES BENEFICIOS

- Detecta necesidades, problemas y conflictos
- Captura nivel de adecuación
- Segmenta
- Genera cultura corporativa



EXPERIENCIA FLEXIBLE Y PERSONALIZADA

- Integración de emoticonos
- Valoración numérica
- Selección visual de alternativas
- Preguntas secuenciadas con lógicas adaptadas

A LA ACCIÓN



Interpreta con inmediatez y asegura la toma de **decisiones accionables** orientadas a la transformación y gestión de la cultura.

#EFICIENCIA

#CONTINUIDAD

#IMPACTO



CRITERIO INMEDIATO

- Segmentación
- Priorización



COMUNICACIÓN ÁGIL

- Exportación de resultados
- Alertas SMS
- Notificaciones automáticas



GESTIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL EQUIPO

- Feedback continuo
- Seguimiento de planes de acción
- Medición de resultados

taket

Escuchar bien es rentable



CLIENT · TALENT · CULTURE

Navegación fácil e intuitiva

Selecciona los cuestionarios prediseñados, editalos o crea los tuyos propios

Analiza fácilmente los resultados desde un nivel genérico hasta un nivel de precisión 'de cirujano'

Antes de empezar taket pregunta qué quieres hacer

¿Que quieres hacer?

Programar un nuevo cuestionario
Empieza a recopilar información de tus clientes!

Analizar resultados
Revisa la información de tus clientes para mejorar tus resultados

Comunicarme con mis clientes
Aumenta tus ventas e imagen de marca hablando con tus clientes

Organizar proceso de mejora
Analiza las insatisfacciones recibidas para establecer planes de acción de mejora constante

[Agregar un módulo](#)

Panel de edición de cuestionario "Cuestionario gene".

Nombre: Lógica | Tipo: Portada

Enunciado: En general... ¿Qué valoración nos hace de...?

Pregunta principal: Calidad de los productos

Pregunta si está insatisfecho: ¿Qué opinión tiene de nuestros productos?

Respuesta insatisfecho: gestiona respuestas

Visualización de encuesta en dispositivo móvil:

En general... ¿Qué valoración nos hace de...?

- Calidad de los productos
- Nuestros dependientes
- Diseño de la tienda
- Organización y orden
- Situación
- Escaparates
- Precio/Calidad

Panel de análisis de resultados "CALIDAD DE LOS PRODUCTOS".

El 14.62% de los encuestados está satisfecho

TOTAL: Satisfechos 19 (14.62%)

DASHBOARD - RESUMEN GLOBAL

NPS
Detractores: 23.46% | Pasivos: 22.63% | Promotores: 53.86%

Cuestionarios
TOTAL: 1002 preguntas
136 encuestas

Valoraciones generales

Calidad de los productos	52.46%	12.41%	35.86%
Nuestros dependientes	55.46%	25.43%	18.86%
Diseño de la tienda	25.46%	25.43%	48.86%
Organización y orden	22.46%	15.43%	61.86%
Situación	32.46%	35.43%	32.27%
Escaparates	42.46%	15.43%	42.33%
Precio/Calidad	52.46%	12.41%	35.86%

Género clientes
Mujer: 61 (60.40%) | Hombre: 40 (39.60%)

Edad clientes
20-29: 17 | 30-39: 9 | 40-49: 17 | 50-59: 18 | 60-69: 20 | 70-79: 20 | Más de 80: 2 | Menos de 20: 16

Información geográfica
Bilbao: 15 | Galdames: 26 | Oyón-Oñón: 14 | Casas de Berrios: 29 | Sanjos de Mayorga: 12 | Pozo Cañada: 23

SISTEMAS DE ESCUCHA



taket

Escuchar bien es rentable



CLIENT · TALENT · CULTURE

Prueba un ejemplo:



<http://cookiebox.taket.es/quiz/f0258b6685684c113bad94d91b8fa021>



ANÁLISIS > **VISIÓN GENERAL** FECHA: 19-02-2018 - 08-03-2018 INFORME

Cuestionarios: Todos | Clientes: Todos | Genero: Todos | Edad: Todas | Zonas: Todas | Horas: Todas | Proyectos: Todas | Sondeos: Todas

Limpiar

↑ NPS **1.00** | Detractores **0.0%** | Pasivos **0.0%** | Promotores **100.0%**

4

☺ Cuestionarios

TOTAL encuestas	TOTAL preguntas
4	40

Satisfechos 8 (20.0%)
 Neutrales 12 (30.0%)
 Insatisfechos 20 (50.0%)

📊 Valoraciones generales

- El consultor 75.0%
- La aplicabilidad 100.0%
- La experiencia 75.0%
- Los entregables 75.0%
- Próximos pasos 100.0%

♂ Género clientes

Mujer	2 (50.0%)
Hombre	0 (0.0%)
Sin especificar	2 (50.0%)

👤 Edad clientes

30 - 39	1
40 - 49	1
No especificado	2

ANÁLISIS > **EL CONSULTOR** FECHA: 19-02-2018 - 08-03-2018 INFORME

Cuestionarios: Todos | Clientes: Todos | Genero: Todos | Edad: Todas | Zonas: Todas | Horas: Todas | Proyectos: Todas | Sondeos: Todas

Limpiar

↑ El consultor | Detractores **0.0%** | Pasivos **75.0%** | Promotores **25.0%**

3

☺ Cuestionarios

TOTAL encuestas	TOTAL motivos de insatisfacción
3	5

Satisfechos 0 (0.0%)
 Neutrales 0 (0.0%)
 Insatisfechos 5 (100.0%)

☹ Motivos de insatisfacción

- Aportación de valor a través de ejemplos, casos de referencia... 1 (20.00%)
- El valor aportado a través de referencias y ejemplos 1 (20.00%)
- Su capacidad para fijar siguientes 1 (20.00%)