

Medición de la percepción de satisfacción (NPS)

Para la Clínica Clofán es muy importante conocer el nivel de satisfacción con los servicios prestados, esta medición se hace a través de NPS (Net Promoter Score) que en español traduce índice de Promotores Neto.

Una vez el usuario es atendido en nuestra institución, recibirá en su correo electrónico un link para responder la encuesta.



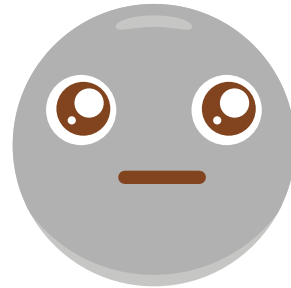
Clínica
Clofán

Cada pregunta tiene opciones de respuesta de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta, según la respuesta, los usuarios se clasifican en:



Detractores

(Calificación de 0 a 6)
Son clientes insatisfechos que pueden dañar nuestra marca.



Pasivos

(Calificación de 7 y 8)
Son clientes satisfechos pero vulnerables a aceptar las ofertas de la competencia.



Promotores

(Calificación de 9 y 10)
Son clientes entusiastas y leales que seguirán comprando y recomendándonos

Mensualmente, posterior a recibir todas las respuestas, se obtiene el porcentaje total de promotores, pasivos y detractores y el NPS se calcula restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores.