

MKTG INTELIGENCIA COLECTIVA

EXPERTOS, EN MEDICIÓN CALIDAD DE SERVICIO

WWW.MKTGIC.CL

MKTGIC
[ma ke ' te vik]

QUIENES SOMOS

ESPECIALISTAS EN METODOLOGÍAS
CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS

Somos un equipo multidisciplinario conformado por profesionales con más de 20 años de experiencia en consultoría para diversos mercados masivos, especializándonos en los últimos 12 años en el monitoreo de la calidad de servicio como componente del comportamiento de los clientes.





NUESTRA EXPERIENCIA

Claro
tricot

ROTTER
KRAUSS

RENAULT

DBS
Security Store

PEUGEOT

PETROBRAS

MAKE UP

isa
INTERVAL

Empresas
Indumotor

Transparencia

TERPET

EQUITY
RENTAL & RETAIL

Volkswagen

FLORSHEIM

seria's disco

Dominó
LA PUENTE DE SODA DE CHILE

hites

e) entel

HYUNDAI

CRÉDITO
Chile
Banco de Chile

emotions

BOSS
HUGO BOSS

UNIMARC

HABITAT
Seguridad y Confianza

BancoEstado

CHILQUINTA
energía

HAPPYLAND

ChileSonríe

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Fonasa

Seguros
Interamericana

capredena

ChileCompra

CAJA
LOS ANDES

abcdin

Automotores
GILDEMEISTER

Banco/Desarrollo
de Inversión

HONDA

CORPBANCA

ruta bus 78

RIPLEY

Roche

FORUS
brands & retail

FANTASILANDIA

Monticello

GLOBALVIA

laPolar

HORTIFRUT

ALTAS
CUMBRES

Monarch

MetroGAS

METRO
DE SANTIAGO

INTERDIN

Clinica
Los Andes

gazel

QUINTEC

Clinica
Santa Maria

enjoy

NUESTROS SERVICIOS



Encuestas de
Satisfacción
Transaccional
Experiencial



Observación
Participante



Customer
Journey Map



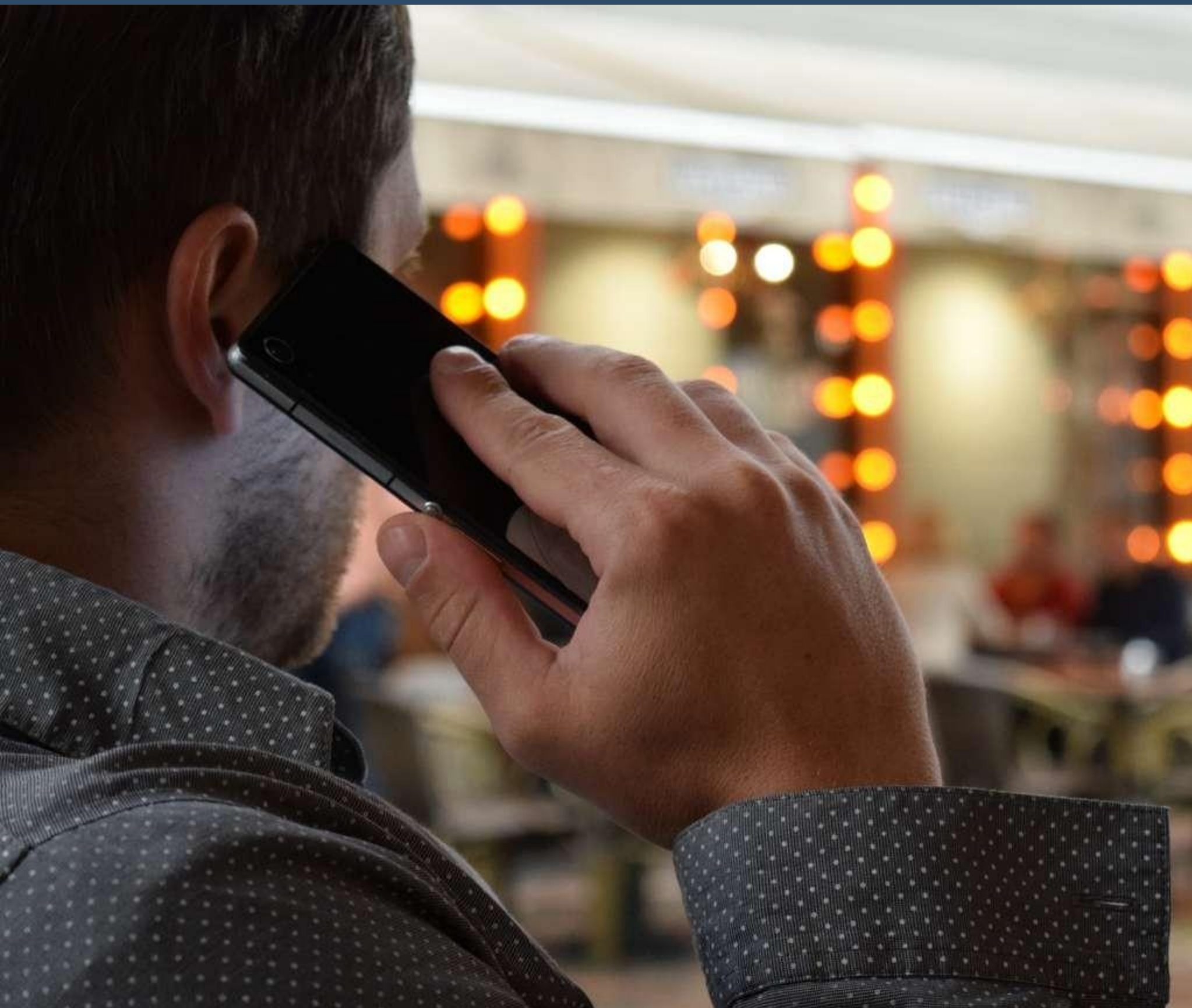
Cliente
incógnito



Auditoría
Servicios



Métricas
NPS
C-SAT
CES



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRANSACCIONAL

Captura de datos en el punto de venta, midiendo la satisfacción de los clientes en el momento de recibir el servicio o producto.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRANSACCIONAL

- Tablets móviles o fijas (con soporte)
- Sincronización de datos vía wifi
- Interfaz adaptable a cada cliente
- Preguntas dicotómicas, con alternativas, opción múltiple, texto
- Validación de encuestas antes de publicación en web
- Captura de datos de contacto
- Cruce de datos con indicadores operacionales



INVESTIGACIÓN EXPERIENCIA CLIENTE

Cada una de las experiencias de un cliente está compuesta por un número de interacciones o “puntos de contacto” que se tienen con un consumidor.

OBSERVACIÓN PARTICIPANTE



- Evaluación participante en primera persona
- Permite evaluar y redefinir puntos de contacto
- Evaluaciones en app móvil
- Resultados on-line
- "Mapa de calor" geo referenciado

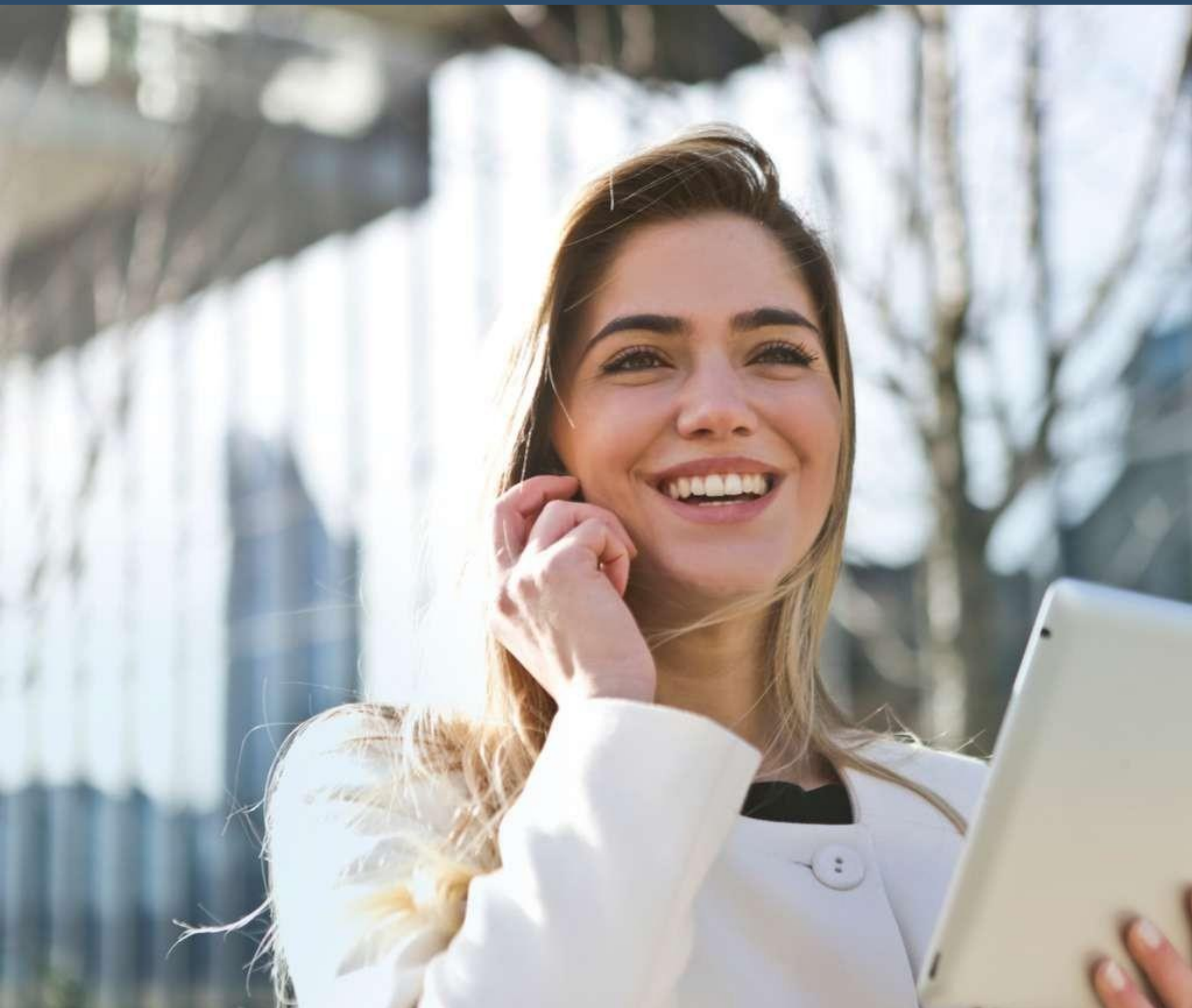
CUSTOMER JOURNEY MAP

- Creación de Buyer Personas
- Identificación de Emociones y Etapas del Viaje (pre, venta y post venta)
- Evaluación experiencia en Puntos de Contacto
- Análisis de brechas de servicios
- Seguimiento de propuesta de mejoras



CLIENTE INCÓGNITO

- Control de cumplimiento protocolos
- Levantamiento inductivo de protocolos de competencia para benchmark de servicio
- Levantamiento de precios de competencia
- Check list infraestructura puntos de presencia propios
- Levantamiento capilaridad puntos de presencia competencia



AUDITORÍA SERVICIOS

Nuestra plataforma permite la
captura de Reclamos, Sugerencias o
Felicitaciones.



AUDITORÍA SERVICIOS

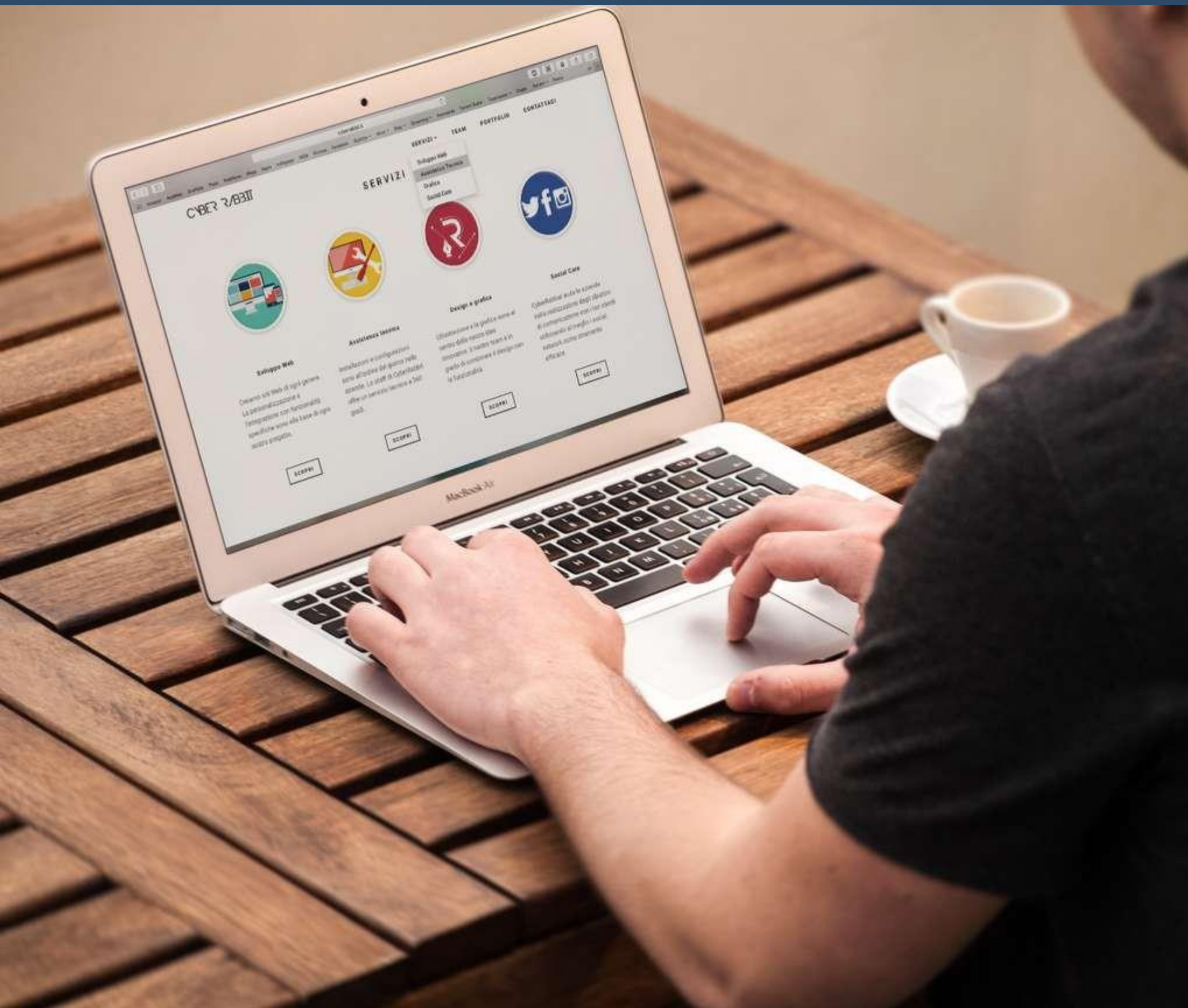
- Acceso al formulario vía web y/o mediante tablets
- Envío automático de acuse recibo
- Envío de correos electrónicos automatizados a los responsables de la gestión y el área involucrada
- Registro de acciones y comentarios de involucrados
- Envío de respuesta al cliente mediante la misma plataforma
- Categorización reclamos y análisis brechas de servicio (opcional)
- Captura, categorización y análisis feedback no estructurado en RRSS

DESARROLLAMOS NUESTRAS PROPIAS HERRAMIENTAS IT

ADAPTÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES

- Plataforma de presentación de resultados
- Sistemas de gestión de reclamos
- Software de encuestas en plataformas web, tablets y móviles (apps)
- Herramientas para captura insights en RRSS





PLATAFORMA WEB

Panel de control que correlaciona resultados de Cliente Incógnito, Encuestas de Satisfacción, Gestión de Feedback e indicadores operacionales: ventas por local, ticket promedio, capacitación del personal...





PLATAFORMA WEB

- Acceso perfilado
- Sin limite de usuarios
- Visualización intuitiva
- Vista de resultados hasta llegar al detalle de la evaluación
- Posibilidad de exportar datos en formato de imagen para gráficos o tablas en formato Excel, CSV,PDF