



Bienvenidos a EN VIVO





Diana Cardoso
CSM LatAm | HubSpot



Juliana Fernandez T
CSM LatAm | HubSpot



TEMA DE HOY

Estrategia de Feedback de Clientes



AGENDA

1. Por qué recolectar feedback de tus clientes
2. Tipos de feedback y Herramienta de Feedback en Service Hub
 - a. Encuesta de satisfacción
 - b. Encuesta de calificación de esfuerzo
 - c. Net Promoter Score (NPS)
3. Cómo analizar el feedback de tus clientes
4. Evaluando las respuestas de feedback en HubSpot
5. Q&A



QUÉ APRENDERÁS HOY

1. La importancia de recolectar feedback de tus clientes
2. Qué tipos de feedback podemos recolectar
3. Cómo analizar y accionar con el feedback recolectado



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.





#1

Por qué recolectar feedback de tus clientes



¿Qué porcentaje de
empresas creen que
brindan excelente servicio
a sus clientes?

¿Qué porcentaje de sus
clientes creen que reciben
un excelente servicio al
cliente?

80%

de empresas creen que
brindan excelente servicio
a sus clientes.

8%

de clientes creen que
reciben un excelente
servicio al cliente.

¿Por qué?



Es un círculo vicioso...

- **Empresas:** no solicitan feedback o no lo hacen bien
- **Clientes:** no tienen oportunidad de dar feedback o no lo hacen porque los canales o procesos no son adecuados
- **Empresas:** no reciben feedback y no saben cómo mejorar

81%

81% de consumidores confían en las recomendaciones de familiares y amigos sobre recomendaciones que vienen de empresas.

Feedback



**Satisfacción del
cliente**



Fidelidad del cliente



Feedback



Satisfacción del
cliente



Fidelidad del cliente



Fidelidad del cliente = mejores resultados

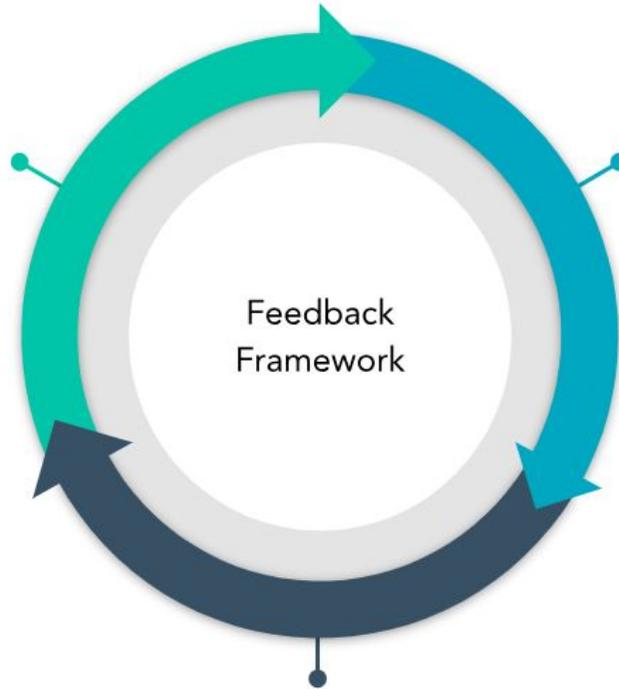
- Es entre 5x y 25x más costoso adquirir un nuevo cliente que mantener uno actual contento
- La fuente más común de nuevos leads es referencias de otros clientes
- Los clientes más fieles compran 90% más frecuentemente y gastan 60% más por compra



El feedback que solicitas debe ser accionable y fácil de comprender.

El Framework de Feedback de HubSpot

Define momentos para escuchar al cliente



Entiende el sentimiento general del cliente

Mejora la experiencia del cliente



#2

Tipos de feedback y Herramienta de Feedback en Service Hub



1

Encuesta de satisfacción

Las encuestas de satisfacción del cliente (CSTAT) nos ayudan a comprender los niveles de satisfacción de sus clientes en un momento particular en el tiempo

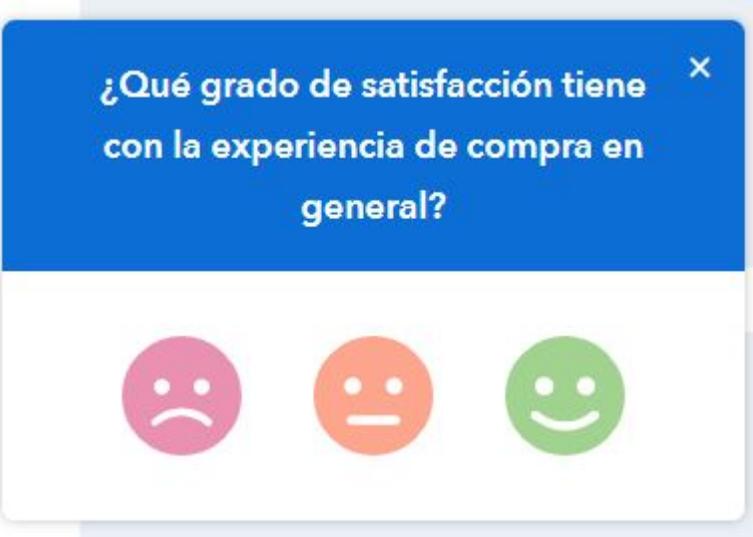
Se deben definir tiempos específicos para llevar a cabo la encuesta de satisfacción y éstos deben ser justo después de una interacción con el cliente



Encuesta de Satisfacción

¿Qué grado de satisfacción tiene con la experiencia de compra en general?

☒ ☒ ☒



1. Son sencillas
2. Una única pregunta
3. Calificación sencilla

Encuesta de Satisfacción

PROS	CONTRAS
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="317 456 1001 521">✓ Alta tasa de respuesta<li data-bbox="317 601 966 732">✓ Opción de tener una respuesta neutra<li data-bbox="317 805 991 936">✓ Fácil identificación de clientes insatisfecho	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="1066 459 1756 587">✓ Falta de especificación y detalle

Vamos a hacer una encuesta de satisfacción en HubSpot

*Se requiere suscripción a Service Hub Professional o Service Hub Enterprise



2

Encuesta de calificación de esfuerzo

Esta encuesta la utilizamos para medir el rendimiento y la satisfacción del cliente con tu equipo de soporte y como el equipo está operando

Encuesta de calificación de esfuerzo

Tu ticket ha sido cerrado

Recientemente nos solicitó ayuda con un problema

'Ticket: ID' 'Ticket: Asunto'.

¿En qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con esta afirmación?

Biglytics facilitó la solución de mi problema



Muy en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

1. **Muy en desacuerdo:** clientes que respondieron con un puntaje entre 1 y 3
2. **Neutro:** clientes que respondieron con un puntaje de 4
3. **Totalmente de acuerdo:** clientes que respondieron con un puntaje entre 5 y 7

Encuesta de **calificación de esfuerzo**

PROS	CONTRAS
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="317 401 1021 481">✓ Buen predictor del gasto futuro del cliente<li data-bbox="317 549 1021 639">✓ Predice si es probable que este cliente te refiera<li data-bbox="317 707 913 754">✓ Es específica y accionable	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="1066 440 1613 487">✓ Puede causar cansancio<li data-bbox="1066 601 1673 751">✓ No muestra la relación completa del cliente con la compañía

Es un tipo de medida de satisfacción del cliente que mide la facilidad con que se solucionó un ticket y permite ver cómo funcionan el equipo de soporte y sus procesos. Esta encuesta está ligada 100% a tickets de soporte



Vamos a hacer una encuesta de calificación de esfuerzo en HubSpot

*Se requiere suscripción a Service Hub Professional o Service Hub Enterprise



3

Encuesta de net promoter score (NPS)

Es una métrica que mide la experiencia del cliente con nuestra marca y predice el crecimiento del negocio

Encuesta de NPS



The image shows a survey form for Make-A-Wish Colombia. At the top, the logo "Make-A-Wish COLOMBIA" is displayed. Below it, a personalized greeting reads "Hola [Contacto: Nombre]. Su opinión es importante". The main question is "¿Con qué probabilidad recomendarías dcardoso.com a un amigo o colega?". Below the question is a horizontal scale of 11 circular buttons numbered 0 to 10. The button for '0' is highlighted in light blue. Below the scale, the text "No es probable" is aligned with the '0' button, and "Muy probable" is aligned with the '10' button.

Make-A-Wish.
COLOMBIA

Hola **Contacto: Nombre**.
Su opinión es importante

¿Con qué probabilidad recomendarías
dcardoso.com a un amigo o colega?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No es probable Muy probable

1. **Detractores:** clientes que respondieron con un puntaje entre 0 y 6
2. **Pasivos:** clientes que respondieron con un puntaje entre 7 y 8
3. **Promotores:** clientes que respondieron con un puntaje entre 9 y 10

Encuesta de NPS

PROS	CONTRAS
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="317 401 1001 511">✓ Retroalimentación objetiva<li data-bbox="317 587 1001 827">✓ Es la evaluación de la suma de todas las interacciones del cliente con nuestra marca<li data-bbox="317 909 1001 1018">✓ Nos permite hacer benchmark	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="1066 401 1726 450">✓ Puede causar cansancio<li data-bbox="1066 527 1658 696">✓ Difícil definición del significado detrás de cada número

Las relaciones y niveles de satisfacción de nuestros clientes cambian con el tiempo. Es por esto que debemos realizar nuestras encuestas de NPS en intervalos de tiempo regulares



Vamos a hacer una encuesta de NPS en HubSpot

*Se requiere suscripción a Service Hub Professional o Service Hub Enterprise





#3

Cómo analizar el feedback de tus clientes

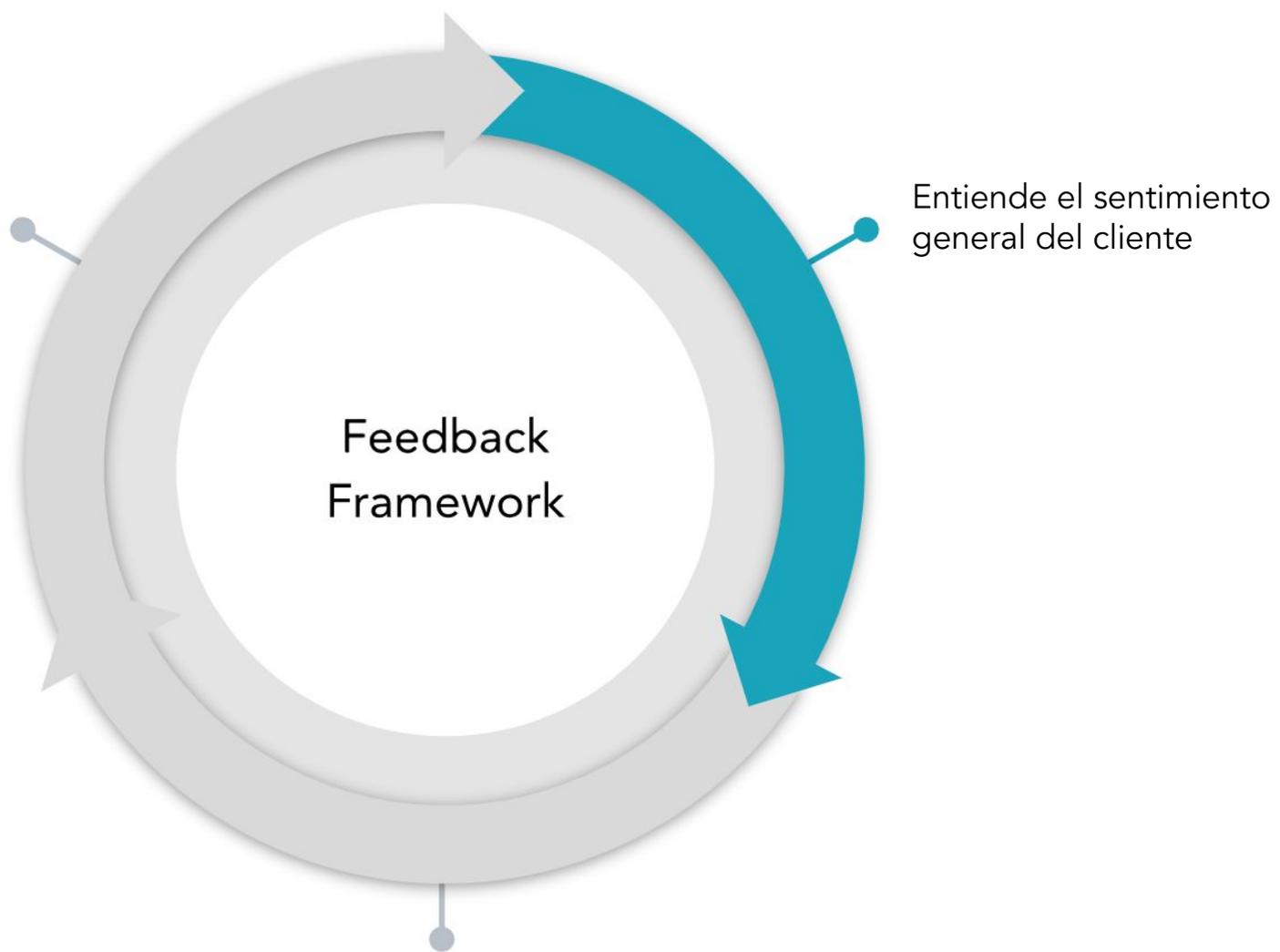


**Lo mejor de recolectar
datos e información es...**



¡Poder analizarlos!





Entendiendo el sentimiento general del cliente

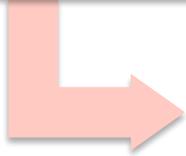
Comprender mejor la experiencia del cliente mediante la recolección de datos y feedback, el identificar temáticas o raíces de problemas y la categorización de temas comunes y patrones.

**Veamos un ejemplo
de dicha categorización**



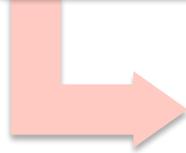
Feedback

El tiempo de envío es demasiado largo, no tengo tiempo para esperar 4 días para que llegue el producto que compré.



Temática del Feedback

Tiempo de envío

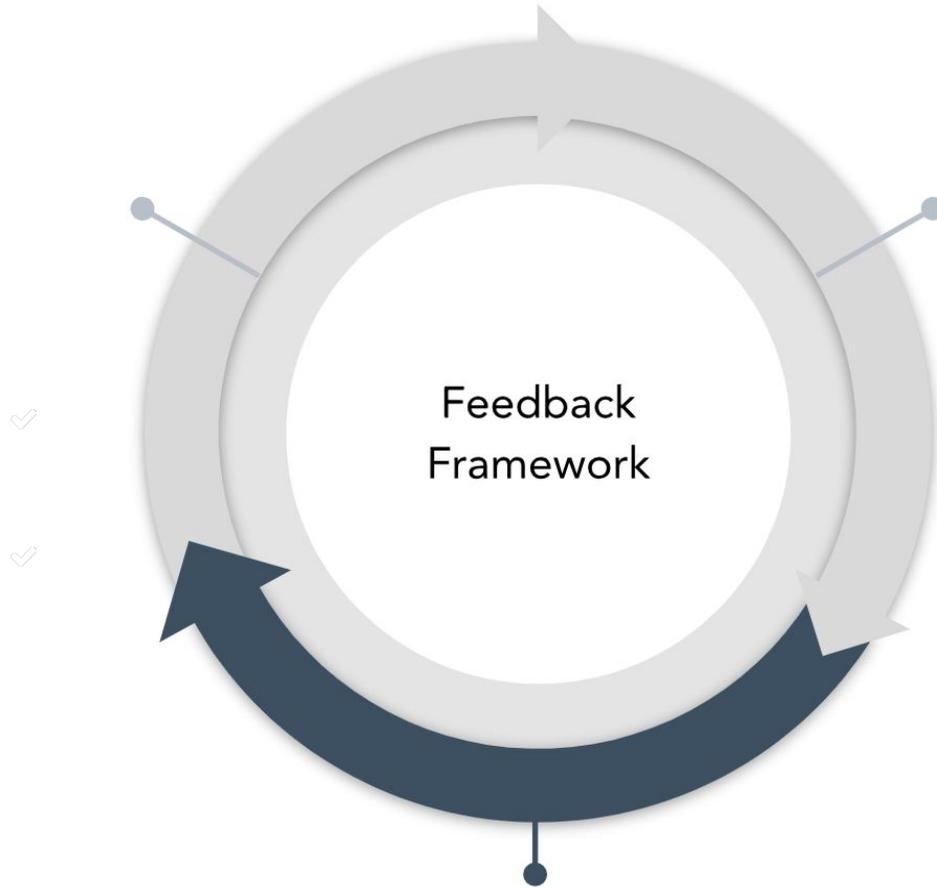


Tipo de Feedback

Servicio al cliente

Tipos de Feedback:

- Funcionalidad
- Solicitud de nuevas funcionalidades
- Usabilidad
- Confiabilidad/Fiabilidad
- Servicio al cliente
- Facturación y pagos



Mejora la experiencia del cliente

Mejora la experiencia del cliente:

- Suma y categoriza el feedback.
- Contacta a los clientes.
- Comparte el feedback con toda la empresa.

43%

43% de clientes no dan feedback porque creen que las empresas no le dan importancia.



#4

Evaluando las respuestas de feedback en HubSpot



Vamos a HubSpot para hacer la evaluación

*Se requiere suscripción a Service Hub Professional o Service Hub Enterprise



Empecemos con las
preguntas
de Zoom.



The background is a solid orange-red color. In the top-left corner, there is a large, semi-transparent light red circle containing a smaller, solid red circle. To its right, there are three concentric, semi-transparent light red circles. In the bottom-right corner, there is a large, semi-transparent light red arc. The text '¡Gracias!' is centered in a bold, white, sans-serif font.

¡Gracias!