

Guía para desarrollar un programa de voz del cliente

1. Conoce a tus clientes e intercéptalos por el canal adecuado

Antes de establecer tus metas, es importante identificar los problemas que presentan tus clientes al utilizar tus productos o servicios. Pregúntales cuáles son los errores comunes que presentan, su nivel de satisfacción, los canales que emplean para recurrir a tu negocio y sus expectativas. Para obtener esta información, es necesario elegir el canal adecuado. Puede ser a través de tu sitio web, creando una landing page (página de aterrizaje) relacionada con información del cliente o en tu negocio físico a través de una encuesta física o por código QR.

2. Define tus objetivos

El siguiente paso en el diseño de tu programa VOC, es definir tus objetivos. Es importante que alinees el proceso a los problemas de tu organización en cuanto a la experiencia del cliente, de esta forma crearás objetivos claros y organizados por etapas, lo cual te ayudará a encontrar los momentos clave para intervenir. Al llevar a cabo este paso, recolecta la información necesaria sobre tu público, es decir, la opinión que tienen de tu marca, por qué recurren a tu empresa y qué necesidades no puedes cubrir.

3. Diseña un programa alineado a esos objetivos

Antes de iniciar el programa VOC, te recomendamos tener establecidos los beneficios y estrategias relacionadas con tus objetivos clave. Es necesario incluir el diseño de elementos como el muestreo, el mapa de experiencia del cliente para obtener su retroalimentación y el diseño de una encuesta.

4. Elige la plataforma adecuada para escuchar la voz del cliente

Ahora que vas a poner en marcha el proceso de recolección de datos para el programa VOC, te recomendamos elegir diferentes canales. De esta forma los usuarios podrán elegir el más adecuado para compartir sus opiniones y tus índices de respuesta serán altos. Utiliza la plataforma adecuada para tus objetivos, un software para encuestas seguro y escalable y flexible que te permita recopilar los comentarios de los usuarios.

5. Analiza los datos recopilados

Después de terminar de recolectar la información, es necesario realizar un análisis de datos. De esta manera tendrás una visión de los problemas que necesitas abordar y podrás crear informes adaptados a cada área de tu organización.

6. Ejecuta el programa VOC

Después de realizar el análisis de la información, trabaja en resolver los problemas que los usuarios presentan. Crea las estrategias y toma las medidas necesarias para mejorar la experiencia de tus clientes.

Fuente: <https://www.questionpro.com/blog/es/programa-voc/>