



## - MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO.

### Productos para Medir el Desempeño (Estratégico y Táctico)

#### Wallet Allocation Optimizer MRWAO

Es una herramienta que provee la información clave para mejorar su posición competitiva en el mercado. Es un modelo que busca elevar a su marca a la primera posición de preferencia. Y ser la marca número 1 en el ranking de decisión.

#### Experience Optimizer MR

Enfocada a mejorar la Experiencia de sus clientes en los momentos de verdad. Permite diagnosticar y monitorear las experiencias de servicio y atención al cliente, interviniendo en los canales de contacto de los procesos de venta y de post-venta. Haga que su cliente lo recuerde (con experiencias memorables) y entre en un círculo virtuoso de recomendaciones.

#### Loyalty Optimizer MR

Es una herramienta que realiza un diagnóstico estratégico de la posición de los clientes respecto a su lealtad, ya que integra a otros procesos del plan de marketing y variables externas poco controlables por la empresa.

#### Satisfactor MR

Es una metodología muy versátil, la cual constituye un indicador de la satisfacción del cliente fácil de interpretar y monitorear. Además, establece prioridades para los planes de atención inmediata y mejora continua de los procesos de contacto con los clientes.

#### Mystery Shoppers

Metodología diseñada para controlar y monitorear el cumplimiento de las políticas y estándares de calidad en el servicio, ayudándonos a medir la diferencia que existe entre las políticas y estándares definidos por la empresa y la calidad de servicio que realmente se está brindando a los clientes.