

INDICADOR DE GESTION

PROCESO MISIONAL

PROCESO MERCADEO

PROCEDIMIENTOS: ESTUDIO DE MERCADOS, DISEÑO DEL PRODUCTO Y DISEÑO E IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO

OBJETIVO DE CALIDAD: 1) INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIEE: FORTALECER LA PRESTACION DEL SERVICIO Y MEJORAR EN TIEMPOS DE RESPUESTA HACIA EL CLIENTE, PERMITIENDO ASI UNA DISMINUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

CLASE DEL INDICADOR: EFICACIA

NOMBRE DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE CON EL PROCESO DE ENTREGA DE PRODUCTOS

DESCRIPCION: MEDIR LA SATISFACCION DE LOS DISTRIBUIDORES CON EL PROCESO DE ENTREGA DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA

FORMULA DE MEDICION: % DE CALIFICACION DE LOS DISTRIBUIDORES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

PARAMETRO: >= 80%

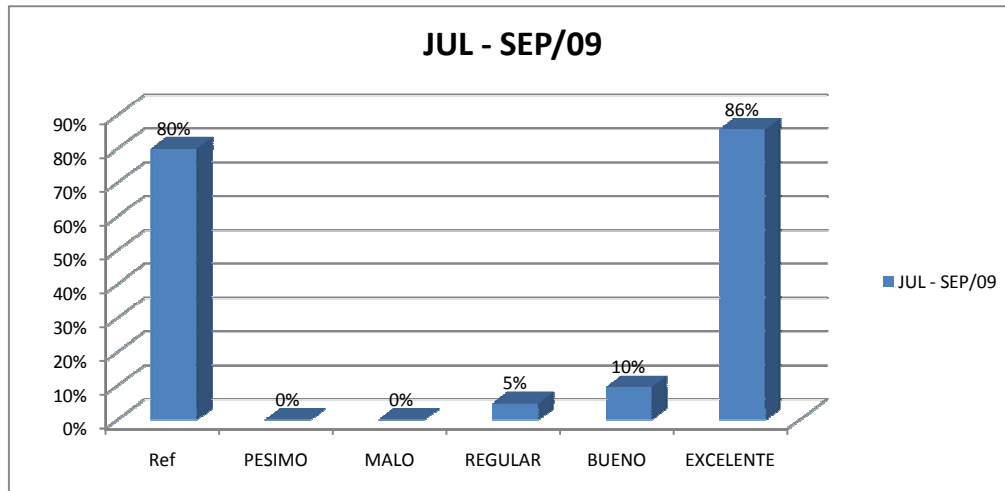
PERIODICIDAD: TRIMESTRAL

RESPONSABLE MEDICION: PROFESIONAL UNIVERSITARIO DISTRIBUCION Y MERCADEO

RESPONSABLE ANALISIS: PROFESIONAL UNIVERSITARIO DISTRIBUCION Y MERCADEO

INSUMOS PARA LA MEDICION: QUEJAS Y RECLAMOS, SONDEOS TELEFONICOS CON LOS DISTRIBUIDORES, REPORTES CASA IMPRESORA

Oportunidad Entrega de Producto	Ref					
JUL - SEP/09	80%	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
		0%	0%	5%	10%	86%



La Calificación de Excelente y Buena se entiede como Satisfactorio