



Módulo 4

Encuesta NPS

Vamos a por el reto de esta semana !!!!

Ejercicio 4

El NPS es el indicador más utilizado a nivel internacional para medir la Experiencia de Cliente e implantar un sistema de gestión basado en la Voz del Cliente.

En este ejercicio deberás diseñar un sistema de medición basado en NPS.

A la hora de diseñar el sistema de NPS deberás tener en cuenta los siguientes elementos:

- Identificación de los diferentes tipos de encuesta a realizar
- Definición de los momentos en los que implementar cada medición
- Diseño de al menos un tipo de encuesta

Como siempre, cualquier duda que tengas me tienes a tu disposición!!!

wow®

managers

LIDERES DEL FUTURO