

¿Cómo medir la atención al cliente?

Medir la calidad del servicio al cliente permite tomar decisiones basadas en datos reales. Aquí presentamos 12 criterios clave para evaluar el rendimiento y la percepción del cliente.



12 indicadores esenciales para evaluarla y mejorarla

1. Tiempo medio de respuesta: ¿Cuánto tardamos en atender una solicitud?

2. Evolución del tiempo de respuesta: ¿Estamos mejorando mes a mes?

3. Tiempo medio de resolución: ¿Cuánto tardamos en resolver el problema, no solo responder?

4. Evolución del tiempo de resolución: ¿Cada vez resolvemos más rápido?

Más indicadores clave para la atención al cliente

5. Cantidad de quejas: Un bajo número de quejas indica buen servicio.

6. Opiniones en redes sociales: Comentarios, reseñas y puntuaciones públicas.

7. Reclamaciones formales: Casos que escalan legalmente. Reducirlas es prioritario.

8. Tasa de resolución en primera interacción: ¿Se soluciona al primer contacto? Mejora la eficiencia.



Evaluación completa del servicio

9 Auditorías

Revisiones profesionales internas y externas del servicio

11 Valoración directa

Encuestas, NPS y feedback para mejora continua



10 Accesibilidad

Disponibilidad de canales de contacto para clientes

12 Efectividad

Análisis de rendimiento por canal de comunicación

Medir es mejorar. Estos indicadores optimizan la experiencia del cliente. La reputación empresarial se fortalece con datos precisos.