



## ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

**De 1 a 5:**

**¿Cumplimos nuestra promesa?**

*(Primera entrega)*



En las próximas semanas entregaremos las calificaciones de la evaluación de servicio del primer semestre de 2021. Esta es la décimo segunda medición, en la historia de nuestra Escuela de Servicio, que determina si estamos cumpliendo nuestra promesa de **ser apasionados, sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes.**

En las evaluaciones (2 al año), los Clientes Reales (CR) diligencian encuestas, en el caso de las marcas, y Clientes Incógnitos (CI), en el de los anfitriones de seguridad, estacionamiento, entretenimiento, aseo, mantenimiento, jardinería y administración.

Los clientes califican, de 1 a 5, varias preguntas sobre la actitud, la agilidad, la cordialidad, la presentación personal, las alternativas de solución y la información que recibió del anfitrión de la marca o el servicio que requirió. Con el cómputo de los números asignados a cada pregunta se obtiene la nota final que el Cliente le otorga a la marca o al anfitrión, la cual corresponde al 50% de la calificación general. Por su parte, la nota que el cliente asigna a la pregunta sobre su satisfacción general, durante su experiencia de servicio, corresponde al 15% del total de la calificación general.

En la edición de julio, del boletín Nuestro Mundo, te contaremos cómo se obtiene la calificación de los demás aspectos, que se tienen en cuenta para la nota final, y corresponden al otro 35%.