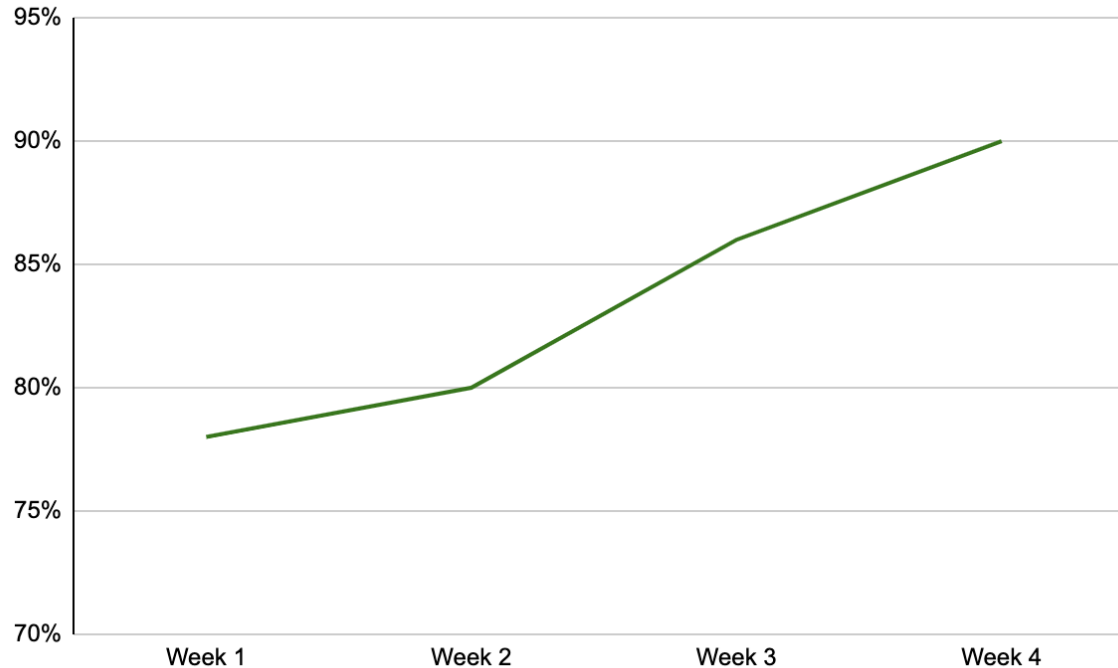




Resultados de la encuesta a los clientes de Plant Pals

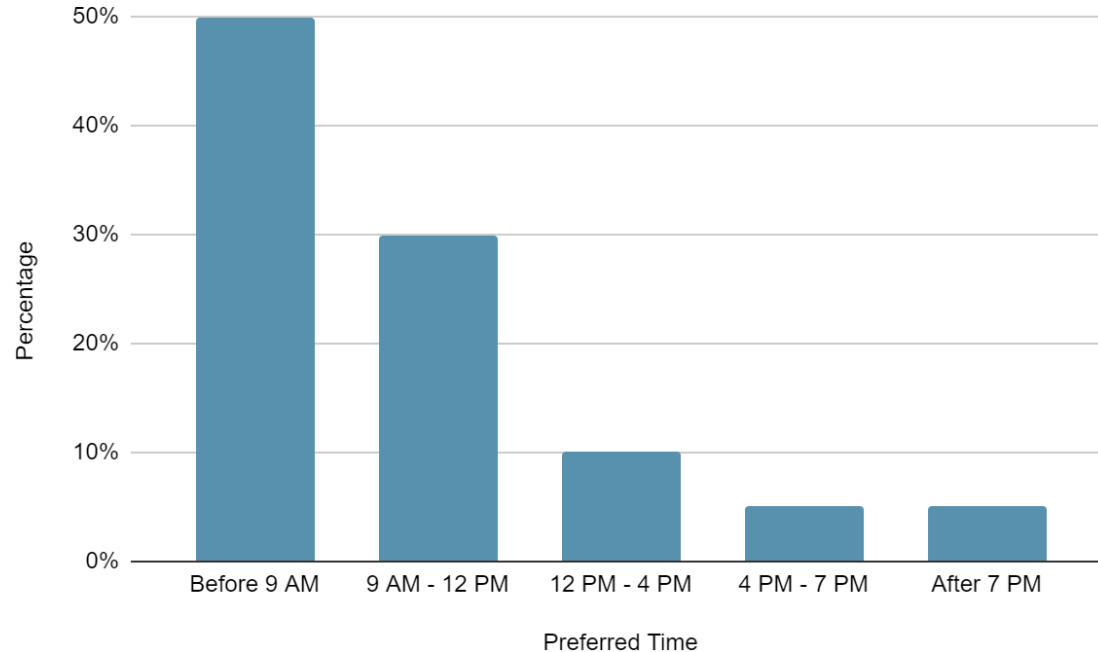
Encuestamos a 50 clientes de lotes de prueba de Plant Pals durante un período de cuatro semanas para conocer su satisfacción con el producto, el proceso de entrega y la atención al cliente.

¿Tu envío llegó a tiempo?



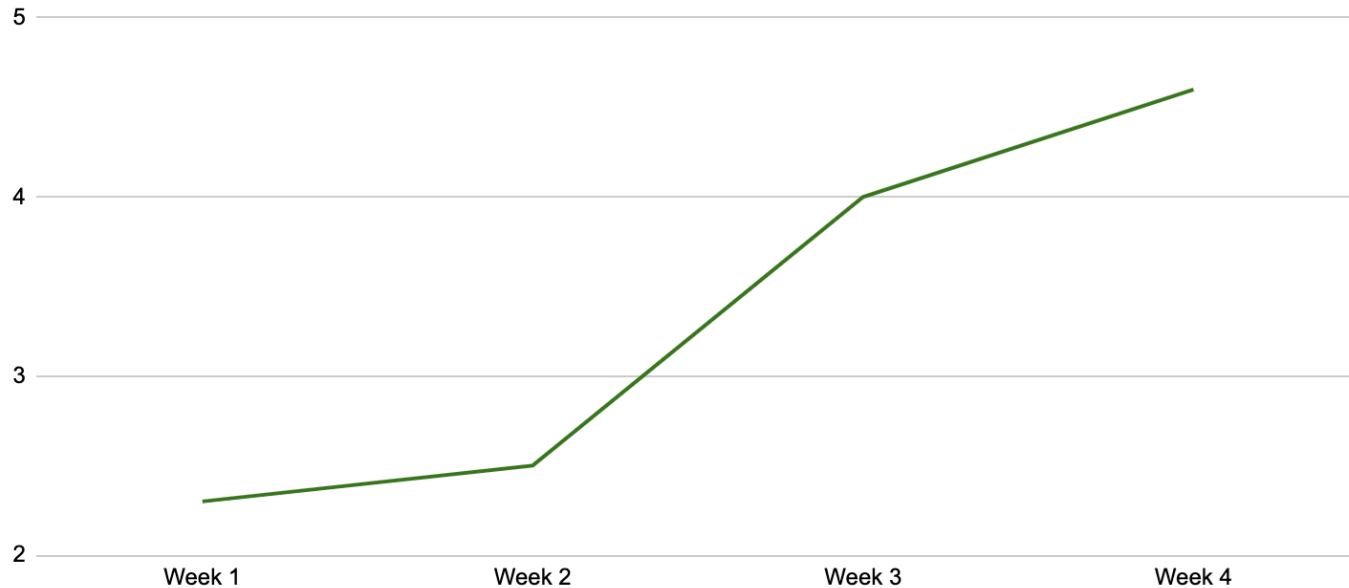
Conclusiones clave y elementos de acción: Hacia el final de la encuesta, las entregas a tiempo habían aumentado a 90%, lo que constituye una mejora concreta, pero todavía no alcanzamos nuestro objetivo de 95%. Es necesario investigar otras razones que ocasionen las entregas tardías.

¿Cuál es el mejor momento del día para recibir un envío de Plant Pals?



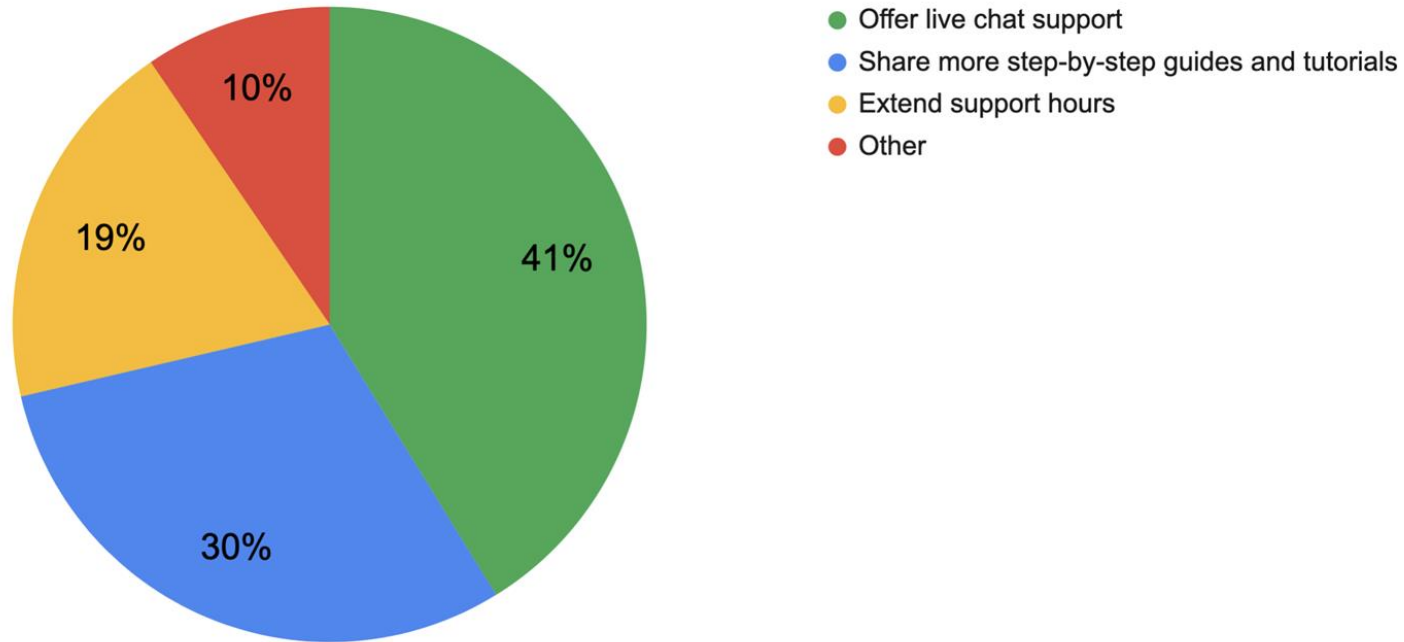
Conclusiones clave y elementos de acción: En casi su totalidad, los clientes prefieren entregas antes de los horarios laborales estándar y temprano por la mañana. Considerar la programación de rutas de entrega más temprano, lo cual podría contribuir a aumentar las entregas exitosas y a tiempo a 95%.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la atención al cliente?



Conclusiones clave y elementos de acción: Una vez que resolvimos el problema con el software de servicio al cliente, la satisfacción respecto de la atención al cliente aumentó. Todavía queda mucho por mejorar, así que es necesario seguir controlando las respuestas y las soluciones cuando recibimos tickets de soporte.

En general, ¿qué sugerirías para mejorar la atención al cliente?



Conclusiones clave y elementos de acción: Algunos clientes manifestaron que la opción de chatear con alguien en tiempo real mejoraría la atención al cliente. Además, muchos encuestados comentaron que las guías y los tutoriales fueron útiles. Sería bueno investigar si debemos ampliar estas ofertas para especies específicas de plantas.

Conclusión y próximos pasos

Los resultados de la encuesta anterior mostraron algunos problemas iniciales al lanzar la prueba. Los últimos resultados indican que solucionamos algunos de esos problemas:

1. Contratar más conductores generó un aumento de alrededor de 10% en las entregas a tiempo
2. La satisfacción del cliente aumentó cuando logramos resolver los problemas técnicos que ya habíamos detectado

Sin embargo, queda mucho por mejorar. Así que recomendamos lo siguiente:

1. Enfocarse en entregas temprano para cumplir con el objetivo de entregas a tiempo
2. Los clientes prefieren la opción de chatear con alguien en tiempo real. Considerar la asignación de más recursos de atención al cliente para el chat en tiempo real. Seguir generando tutoriales y guías para las nuevas ofertas.
3. Seguir realizando encuestas continuamente y controlando los resultados para mejorar aún más.