



Economía

Tu economía Consultorios: Inversión Fiscal Autónomos Mercado laboral Consumo

«Puntúame con un 9 o con un 10, que un 8 es suspenso»



Un cliente valora una compra mediante la selección de emoticonos. / FOTOLIA

La calificación de los empleados por parte de los clientes puede convertirse en una herramienta de mejora para las compañías, pero también en un elemento de presión añadido para el trabajador



JORGE MURCIA

Martes, 17 septiembre 2019, 22:20



Suele adoptar forma de emoticonos que mutan de expresión y color -de la

Suele adoptar forma de emoticonos que mutan de expresión y color -de la más ceñuda y anaranjada a la más risueña y verde- o de escala numérica -del uno al cinco, o al diez-, y ya casi forma parte indisoluble de lo que se conoce como «**experiencia de cliente**». La valoración de un servicio, venta o atención prestados por un trabajador se ha generalizado en las empresas de servicios. Un sistema que pretende servir a esas compañías como herramienta de identificación de mejoras, pero que también puede constituir un elemento de presión añadido para el trabajador. No es raro que conversaciones mantenidas con empleados que desempeñan estas funciones terminen con frases del tipo «**puntúame con un 9 o con un 10, que un 8 es suspenso**».

La clave de esta sugerencia, cuando no ruego, está en el funcionamiento del **Net Promoter Score**, herramienta que sirve para medir la fidelidad de los clientes en base a sus recomendaciones. Así, aquellos empleados que son calificados con un 10 o un 9 se consideran '**promotores**', los que obtienen uno o dos puntos menos son '**pasivos**', mientras que a los que logran menos de 7 se les encuadra en el grupo de los '**detractores**'. Es fácil imaginar que los primeros están en disposición de ser premiados con algún tipo de incentivo. O, al menos, evitan las llamadas de atención -o castigos más severos- destinados a aquellos que obtienen peores puntuaciones de un cliente.

«El objetivo principal de las empresas es entregar un producto servicio. Y es el cliente quien tiene la última decisión de compra y en su caso de

Lo + leído

El Correo Tu economía Top 50

- 1 «Sería muy extraño un apagón como el de Tenerife en Euskadi»
- 2 Tecnología vasca a prueba de baches
- 3 ¿Se puede pagar cualquier compra con calderilla?
- 4 «La responsabilidad social corporativa no es suficiente. La empresa ha de ser ética»
- 5 Dónde pedir el certificado de la 'milli' para las jubilaciones



abandono de la compañía. La valoración del cliente y su correcta explotación es clave para garantizar que la empresa se adapta a esa demanda», sostiene **Jorge Martínez Arroyo, presidente de la Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Cliente (DEC)**. En su opinión, los empleados representan «la manera más natural de entregar al cliente una experiencia diferencial, y por eso deben ser evaluados y remunerados de acuerdo a la valoración del cliente».

Martínez Arroyo matiza que, «por supuesto», la evaluación del usuario «no debe consistir simplemente en una única métrica y debe ser complementada con otro tipo de indicadores tanto objetivos como subjetivos que nos den una visión global de su desempeño y de su aportación y contribución a la empresa».

Se puede dar el caso de que el trabajo de un empleado penda de un fino **laborales de la UPV/EHU**. Por eso, «evidentemente las preguntas tienen que ser siempre relativas a ese servicio, y no deben atacar elementos propios de la intimidad, que es un derecho que tenemos todas las personas».

La «reflexión» de la empresa sobre las respuestas

El experto de la universidad pública vasca cree que «hay muchos motivos y está totalmente aceptado» que los servicios «incorporen el conocimiento de la opinión y la sugerencia. En definitiva, la satisfacción que una serie de personas interesadas puedan tener». Cuestión diferente es «qué implican esas opiniones». «Es decir, la empresa puede plantearse, a partir de las respuestas obtenidas en la valoración, una serie de reflexiones que por ejemplo pueden dar lugar a modificación de condiciones laborales», añade Elías. Ahí se entra ya «en **otro escenario, el del derecho laboral y la negociación colectiva**». Pese a la generalización de las evaluaciones por parte del cliente, los sindicatos vascos consultados admiten que este tipo de prácticas no ha generado situaciones reseñables de conflictividad laboral.

Martínez Arroyo dice que la puntuación de los usuarios «debería permitir la identificación y valoración de las diferentes variables de la experiencia del cliente, como el precio, el diseño, el ambiente, etc. No sólo la atención recibida». «En cualquier caso -aclarar-, la calidad de los productos y procesos de la empresa son iguales para todos los empleados, por lo que los parámetros de evaluación, salvo momentos o situaciones puntuales, son equivalentes para todos. Así que **la valoración de los clientes, dentro de una muestra significativa, es totalmente objetiva**».

TEMAS Upv



La mejor selección de noticias en tu mail

Recibe las principales noticias, análisis e historias apuntándote a nuestras newsletters

Apúntate

12% SIN IVA 106,60 €

¡Financiación Gratis!

2, 3 y 4 OCTUBRE SIN IVA!!!

BARAKALDO - C/AREAGA 35 | ABADIÑO - C/MURUETA 3
VITORIA - PORTAL DE GAMARRA 50

3 Comentarios

Patrocinada



Bares, qué lugares: más de 350.000 actividades y ofertas gastronómicas especiales

Noticias relacionadas



Teknan investiga los múltiples usos industriales del grafeno



Miren Azkarate sustituirá a Pello Salaburu al frente del Instituto de Euskara de la UPV



La huelga del cambio climático vacía las aulas en el País Vasco

CONTENIDO PATROCINADO

Enlaces Patrocinados por Taboola



Todos los ladrones están asustados por este sistema acústico de



Descubre todo sobre la apasionante vida de Jesús Gil en UPV Euzko



Los auriculares inalámbricos de esta tienda española ofrecen

Clip de vídeo: Naturaleza

Visitar sitio

Clip de vídeo: Fauna silvestre

Sistema económico de...

Securitas Direct

On en HBO España. El...

HBO Display

uentua española en asan...

iHeadphones

MÁS NOTICIAS

por Taboola



El sueño de los 'tachamontes'



Hallado un cadáver en la zona del Gorbea donde se buscaba a un montañero



Expulsados de Masterchef de Celebrity y el mal gesto de Vicky Martín Berrocal que hizo llorar a Ana Milán



[Visitar sitio](#)

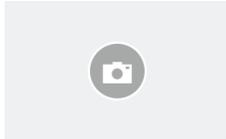
Clip de vídeo:
Cerdito



[Visitar sitio](#)



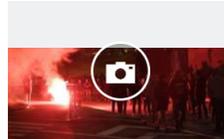
Fotos



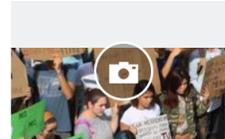
📷 Miles de personas asisten a la manifestación del sector del metal



📷 Incidentes y manifestantes identificados en la segunda jornada de huelga del metal



📷 Protestas en Barakaldo por la huelga del metal



📷 Más de 2.000 jóvenes exigen medidas urgentes contra el cambio climático en Vitoria