

OPINIÓN DE LAS FAMILIAS

TANATORIO

SERFUNLE

2021

Serfunle s.a.
Servicios funerarios de León





ÍNDICE

- 01 Sistema valoración NPS
- 02 Opinión de las familias
- 03 Comprometidos con la calidad. Valoración

SISTEMA
VALORACIÓN
NPS

01



SISTEMA VALORACIÓN NPS

Serfunle, S.A. utiliza el sistema NPS (net promoter score) para el conocimiento de la satisfacción de sus clientes y las familias atendidas.

• *El sistema de medición NPS, cada vez más extendido, es utilizado por grandes empresas a nivel mundial (Google, Apple, Ebay, Amazon, Ford...).*

Identifica clientes satisfechos que posiblemente actuarán como multiplicadores en la generación de negocio y recomendaciones para nuestras empresas gracias al efecto “boca a boca”.

El NPS, responde a una pregunta, la más importante, “Recomendaría nuestros servicios a familiares y amigos en caso de necesidad?”, siendo su valoración entre 0 (seguro que no la recomendaría) a 10 (seguro que si la recomendaría).

La opinión de nuestros clientes es el motor que nos ayuda a seguir mejorando nuestra atención. Por eso, desde 2005 realizamos encuestas para conocer la percepción de los servicios que realizamos.

Desde 2015 empleamos la sistemática de valoración NPS (Net Promoter Score), un estándar internacional usado para recopilar los comentarios de los clientes y conocer su lealtad a Mémora. Mediante una breve encuesta telefónica realizada pasados 15 días desde la prestación del servicio, recogemos la opinión de las familias sobre el servicio recibido.

Es un sistema que ha favorecido el cambio cultural en la empresa a través de la conexión con las familias a las que atendemos, escuchando sus opiniones.



OPINION
DE LAS
FAMILIAS

02



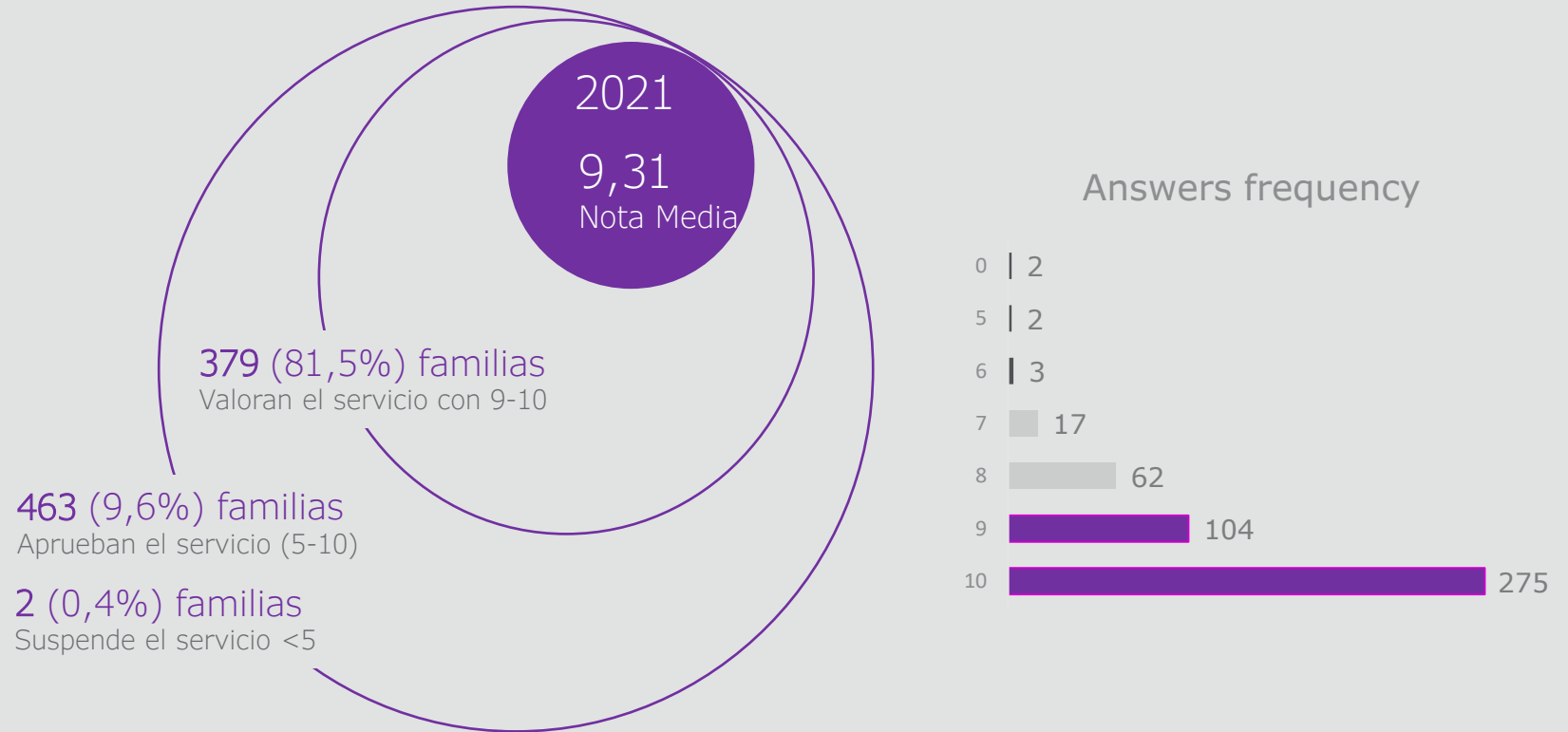
OPINIÓN DE LAS FAMILIAS

80

NPS

En 2021, se han realizado encuestas telefónicas a 465 familias y a través de sus opiniones podemos decir:

- El NPS obtenido es de 80,0 con una nota media un 9'31
- Un 98'5% de las familias valoran el servicio entre 7 y 10



Destacar, entre los comentarios recibidos, que:

- 316 (68%) familias destacan a nuestro personal que les atendió en la tramitación del servicio, por su atención y cordialidad.
- 286 (56%) familias destacan la atención, cordialidad y cortesía de nuestro personal de tanatorio.
- 346 (60%) familias destacan la actitud y profesionalismo del personal funerario, durante la realización del servicio

TÍTULO DE
CAPÍTULO

03



COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD

EVOLUCIÓN VALORACIONES

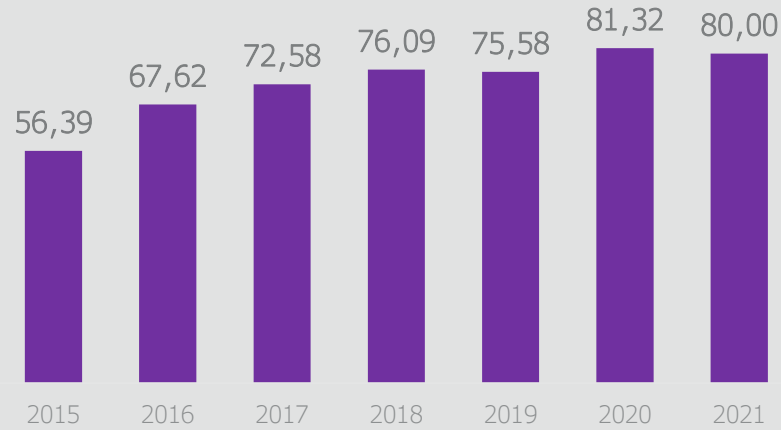


experiencia
Productos Servicios
Atención

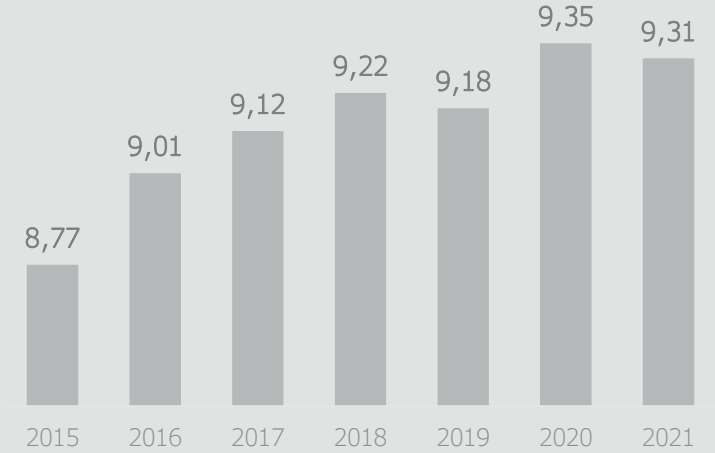
Emoción
Preguntamos a las
familias por su
experiencia

Comportamiento
Modificar
comportamientos
mejorando la calidad de
nuestros servicios

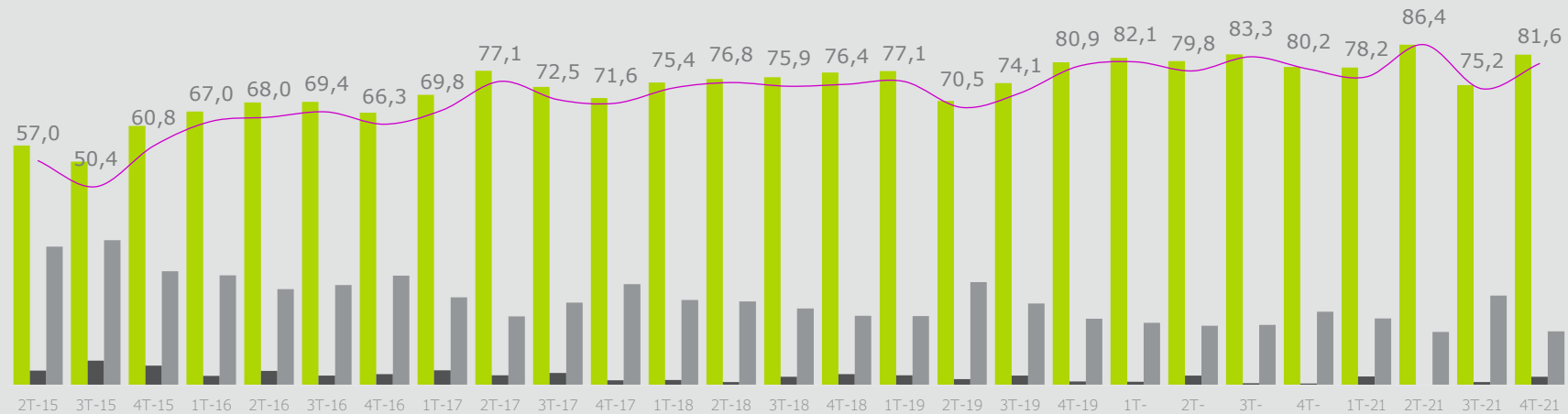
NPS Serfunle



Assessment / Promedio Valoración de 0 a 10



Evolutivo NPS trimestral



Serfunle s.a.
Servicios funerarios de León

