

bservalia



[www.observalia.com](http://www.observalia.com)





## OBSERVALLIA

Observalia Soluciones es una moderna empresa formada por un equipo humano con probada experiencia en el campo de las tecnologías y la consultoría empresarial, así como en las relaciones institucionales, formación y el márketing.

Con sede central en Madrid, España, Observalia cuenta con un equipo de consultores descentralizado que le permite liderar proyectos para empresas e instituciones de cualquier lugar del mundo. Con un innovador sistema de gestión a través de la Red, todo el equipo trabaja de forma coordinada para garantizar el máximo de calidad y rigor que caracterizan a nuestros programas.

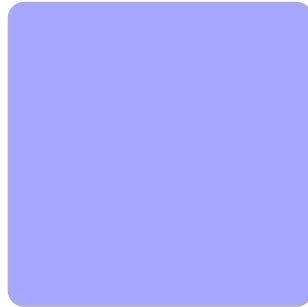
Nuestra actividad profesional en el ámbito de la consultoría, auditoría y formación, así como en todas y cada una de las actuaciones que emprendemos para nuestros clientes están basadas en los siguientes principios:

Profesionalidad	Experiencia
Información	Calidad
Conocimiento	Comunicación





experiencias  
reales,  
soluciones  
reales





## NUESTRO MÉTODO

Observalia desecha las fórmulas estandarizadas para ofrecer a cada uno de nuestros clientes una respuesta específica para cada una de sus necesidades.

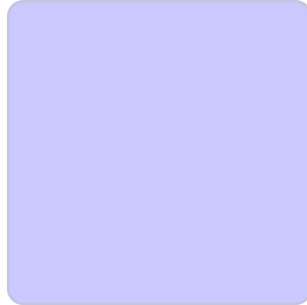
Un equipo interdisciplinar de profesionales, dirigido por uno de nuestros directores de proyecto, estudia y discute en cada ocasión las actuaciones y recomendaciones más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.

Experiencias reales, soluciones reales. Hemos creado un laboratorio de experiencias para observar la relación entre las empresas e instituciones y sus clientes y usuarios

Como base de nuestro trabajo hemos desarrollado diferentes metodologías aplicables a las actividades de nuestros clientes.



soluciones  
basadas  
en sus  
necesidades





## SERVICIOS

Nuestras propuestas de soluciones se centran en tres grandes áreas de trabajo.



Nuestras soluciones en investigación y análisis nos permiten identificar aquellos puntos que deben ser mejorados, pudiendo comparar, a la vez, la evolución de las áreas y procesos auditados.

Las experiencias de los usuarios de su empresa son una de sus mejores herramientas de marketing. Por eso, nuestra tarea consiste en ayudarle a conocer y corregir de forma rápida y efectiva las posibles debilidades puntuales de su servicio de atención al cliente, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción obtenidos.

Nuestras soluciones se basan en sus necesidades. Por este motivo, realizamos frecuentes estudios y análisis sectoriales que facilitan a nuestros clientes un mejor conocimiento de su propio entorno.



sus clientes  
esperan un  
servicio y  
una atención  
excepcional





## ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

No importa los productos o servicios que comercialice o sobre los que usted ofrezca información: puede estar seguro de que nuestros programas responderán a sus necesidades.

La metodología general que seguimos para desarrollar nuestros programas se ajusta al siguiente esquema:

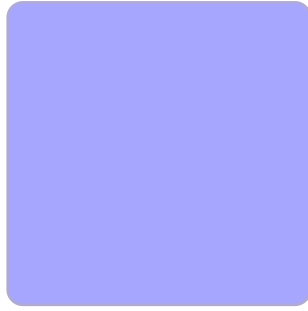
- :: Análisis y definición de necesidades y objetivos
- :: Diseño del estudio
- :: Trabajo de Campo
- :: Análisis de los datos y elaboración del Informe
- :: Presentación del Informe, conclusiones y recomendaciones
- :: Seguimiento de las soluciones aplicadas

Nuestros informes se dividen en:

- :: Análisis cualitativo: señalando las impresiones específicas de nuestro equipo de trabajo.
- :: Análisis cuantitativo: con información que se puede implementar en el Cuadro de Mando Integral.

El conjunto de toda esta información permite transmitir al personal los puntos fuertes y débiles de su gestión, implicándolos con los objetivos de mejora continua en lo referente a la satisfacción del cliente.





lo que no  
se mide,  
no se puede  
mejorar



## SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN

Conocer mejor a sus clientes equivale a tener clientes más satisfechos.

Le proponemos que su empresa evalúe, de una forma objetiva, la experiencia y la satisfacción de sus usuarios.

Para ayudarle en esta tarea hemos desarrollado diferentes programas para evaluar de forma global el nivel de satisfacción de sus clientes, realizando tanto estudios cuantitativos como cualitativos.

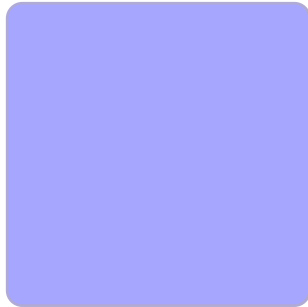
- Cliente Misterioso y e-Cliente Misterioso
- Entrevistas personales, telefónicas y online
- Test de usabilidad con paneles de usuarios
- Focus Group
- Benchmarking

Para realizar esta labor, disponemos de una amplia red de colaboradores y panelistas, entre los que seleccionamos aquellos que mejor se acercan al perfil que su empresa más le interesa y que trabajan con una contrastada metodología que le permitirá asegurarse de la correcta objetividad de los datos aportados.





conozca  
mejor a sus  
Clientes





## EL CLIENTE MISTERIOSO *Mystery Shopper*

Los programas de Cliente Misterioso evalúan, tal y como lo experimentas sus destinatarios, aspectos clave en el proceso de atención al cliente.

Analizamos tanto los servicios que ofrece su organización como los prestados por empresas colaboradoras.

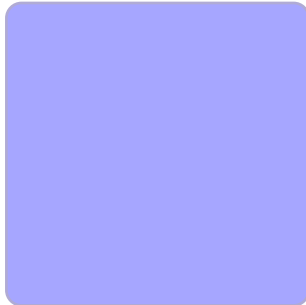
Estos programas son aplicados en cualquiera de los entornos de una empresa o administración; presencial, telefónico y *online*.

Entre los aspectos que nuestros programas evalúan, siempre cuantitativa como cualitativamente, se pueden destacar:

- :: Operaciones de venta y argumentación.
- :: Atención de correos electrónicos, llamadas telefónicas, fax, atención online, SMS, etc.
- :: Tratamiento de *Momentos Críticos* (quejas, devoluciones).
- :: Percepción de confianza y seguridad en los procesos de atención y compra
- :: Cumplimiento de los protocolos de actuación.
- :: Imagen y mantenimiento de punto de venta y atención.
- :: Servicios de facturación y cobro.
- :: Actitud y aspecto del personal.
- :: Calidad final del producto o servicio recibido.



ofrezca un  
servicio  
expecional y  
obtenga  
clientes fieles  
y satisfechos





## EL CLIENTE MISTERIOSO *Mystery Shopper*

Sus clientes estarán satisfechos si la percepción del servicio recibido iguala o supera sus expectativas.

Nuestros programas aportan beneficios cuantificables:

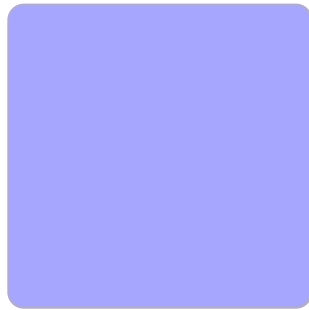
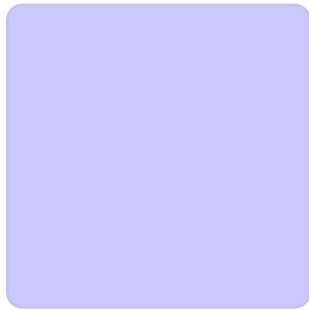
- :: Conocer cuáles son los niveles de calidad que esperan sus clientes y cómo su empresa y sus colaboradores se ajustan a ellos.
- :: Obtener información objetiva y real, al trabajar con usuarios anónimos en su entorno habitual.
- :: Incrementar las ventas, su frecuencia y rentabilidad.
- :: Reducir los niveles de quejas y reclamaciones.
- :: Fortalecer la fidelización de sus usuarios y clientes.
- :: Optimizar y medir planes de formación y marketing.
- :: Auditar el cumplimiento de la normativa interna.
- :: Mejorar la imagen y reputación de la empresa o institución.
- :: Elaborar planes de acción para evitar y alertar sobre la pérdida de clientes.
- :: Comprobar la evolución en el cumplimiento de los criterios e índices de calidad a través del tiempo.
- :: Descubrir nuevas oportunidades de negocio.
- :: Analizar el sector y la competencia.
- :: Informes a medida, disponibles de forma online.

Si sus Clientes obtienen un servicio excepcional, incrementarán su satisfacción, repetirán sus compras y recomendarán su empresa.





formación;  
la herramienta  
para  
conseguir los  
objetivos  
corporativos





## FORMACIÓN

En Observalia sabemos que la formación juega un papel importante en cualquier organización, como ayuda imprescindible para conseguir sus objetivos institucionales.

Para ello, es fundamental que cada institución establezca muy claramente qué objetivo persigue, con qué medios va a contar y, sobretodo, que conozca lo mejor posible a los destinatarios de su Plan de Formación.

Por este motivo desde Observalia desarrollamos acciones formativas a medida, encaminadas a conseguir los objetivos corporativos.

Estas acciones van dirigidas tanto a la empresa privada como a las administraciones públicas, atendiendo a las peculiaridades específicas de cada una de ellas, y se centran en ámbitos como:

- :: Atención al Cliente y Ciudadano.
- :: Calidad en la Comunicación online.
- :: Tratamiento de momentos críticos.
- :: Motivación de equipos de trabajo.
- :: TIC y Administración Pública

Cada una de nuestras acciones formativas se diseña y desarrolla de forma individualizada y siempre conlleva un análisis previo de las necesidades específicas de cada cliente.

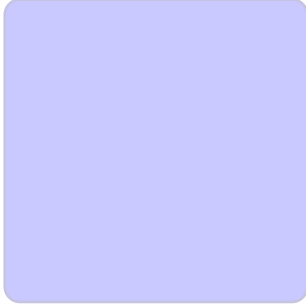
Las acciones de formación de Observalia se apoyan en distintos elementos como:

- :: Manuales propios elaborados para cada actividad.
- :: Formación presencial, semipresencial y *online*.
- :: Jornadas y sesiones prácticas.
- :: Seguimiento a través de auditorías y recomendaciones





nuestros  
clientes son  
la base de  
nuestro éxito



CLIENTES DE REFERENCIA  
*Nuestros mejores aliados*

Nuestro crecimiento se basa en una estrecha colaboración diaria con nuestros clientes.

Observalia cuenta con clientes tanto en el sector de la empresa privada como en la Administración Pública.

Algunos de nuestros principales clientes de referencia son:

Si desea mayor información sobre nuestros servicios y nuestras referencias, estaremos encantados en ofrecérselos.





 bservalia



Oficinas Comerciales  
Zurbano, 45 - 28010 Madrid

Factoría y Laboratorio  
Ctra. Villaverde a Vallecas, km 3,5  
Parque Empresarial CTM - 28053 Madrid

Tel. (+34) 917 868 298  
Fax (+34) 917 868 360  
contacto@observalia.com

[www.observalia.com](http://www.observalia.com)

