



## - ENTENDIMIENTO DEL CLIENTE

### Productos para Comprender al Cliente

#### **ADNMR (Análisis de Detección de Necesidades)**

Herramienta que estudia a profundidad los determinantes de la satisfacción y detecta de manera clara las necesidades de servicio. En otras palabras nos ayuda a entender el significado de aquellos puntos que realmente son importantes para crear clientes altamente satisfechos.

#### **ICE – Idel Customer Experience MR**

Transforme sus procesos de servicio en experiencias memorables. Es una metodología que le permite comprender las relaciones e interacciones en los procesos de servicio a sus clientes, de manera que se trabaja en un diagnóstico que integra las necesidades y expectativas de su cliente y el viaje por su proceso de atención, integrando la mirada de su front-office, back-office y sistemas de soporte.

#### **Preventive MR**

Detecta las causas reales de abandono y el perfil de los clientes abandonadores. Este modelo permite establecer claramente los planes preventivos para aquellos clientes con un perfil potencial de abandonar.