



**PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA
VENTA DE SEGUROS POR MEDIO DE
LA INTRANET**

**CRISTINA SARRIA.
JOHANNA RUBIANO.
ALFONSO DUARTE F.**

Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	GLOSARIO	3
3	OBJETIVOS	4
4	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
4.1	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	5
5	MARCO TEORICO	8
5.1	LA CIBERESTRATEGIA Y EL MARKETINGNET.	8
5.2	LA INTRANET Y EL MODELO DE CIBERESTRATEGIA.	8
6	JUSTIFICACIÓN	12
6.1	CASOS DE EXITO	13
7	ENCUESTA	20
7.1	PROBLEMATICAS PARTICULARES.....	20
7.2	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	20
7.3	OBJETIVOS.....	20
7.4	DISEÑO DE LA ENCUESTA	21
7.5	FICHA TECNICA.....	21
7.6	RESULTADOS DE LA ENCUESTA	23
8	PROPUESTA.....	28
8.1	DESCRIPCION	28
8.2	ANALISIS Y ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA.....	28
8.3	DISEÑO DEL SISTEMA	39
9	CONCLUSIONES.....	41
10	BIBLIOGRAFIA	43
11	ANEXOS.....	44
11.1	ANEXO 1 - ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA.	44
11.2	Anexo 2 - CORREO ELECTRONICO.....	48
11.3	Anexo 3 - ENCUESTAS DILIGENCIADAS.	49

1 INTRODUCCIÓN

El crecimiento en la productividad es el resultado del buen servicio. Un cliente bien atendido genera un nuevo cliente, es una realidad que aunque es generalizada, no se aprovecha o no se toma en cuenta en muchas organizaciones. Muchas veces en nuestro afán de satisfacer las necesidades de los clientes corporativos no se tienen en cuenta los clientes individuales.

Otra circunstancia que lleva a la pérdida de clientes, es el desconocimiento por parte de los empleados de la organización, de todo el portafolio de servicios ofrecidos, y esto hace que, quien tiene contacto directo con un cliente potencial, no preste la asesoría correcta por desconocimiento de lo que puede ofrecer la empresa y de las necesidades que puede estar dejando de satisfacer.

La falta de sentido de pertenencia de los empleados de una organización, es otra de las razones que conllevan a no generar altos porcentajes de productividad; es claro que quien no se siente identificado con los objetivos de una compañía nunca estará alineado hacia ellos por consiguiente el crecimiento será mucho más lento y porque no, negativo.

Crear un sistema que permita captar todos los clientes que lleguen referidos o nuevos permitirá el crecimiento de la organización y más si se trata de una empresa donde su venta es un intangible como en el campo de los seguros.

Cuando el mercado objetivo de la empresa se centra en clientes corporativos es probable que su productividad se vea afectada al perder dos o más clientes de este tipo; así que, buscar satisfacer necesidades de clientes individuales ofreciéndoles paquetes de servicios atractivos, puede ser favorable, teniendo en cuenta que la pérdida de uno de éstos no le ocasionará problemas de peso en la productividad de la organización.

Dentro del portafolio de servicios de una organización, pueden existir estos paquetes de servicios, pero para comercializarlos, se hace necesario crear una herramienta que permita que los empleados conozcan y ofrezcan éste, teniendo en cuenta las necesidades del cliente individual.

La pérdida de clientes actuales y potenciales es una constante en las organizaciones y se refleja en la productividad, actualmente todas las organizaciones deben centrarse en la captación de clientes nuevos, mantener los actuales para sí incrementar las ventas y lograr satisfacer a cabalidad la necesidad de sus clientes.

En AON el problema radica en el no tener una herramienta dedicada única y exclusivamente a la atención de clientes donde se pueda no sólo dar un buen servicio, tener más conocimiento de la empresa, de quienes hacen parte de ella, si no también de los servicios que se comercializan y llevar un control de clientes satisfechos y poder identificar en donde no se logre cerrar el negocio el motivo o las circunstancias para así poder dar solución y prevenir que se sigan cometiendo errores.

2 GLOSARIO

<p>Intranet:</p>	<p><i>“Es una red de ordenadores de una red de área local (LAN) privada empresarial o educativa en éste caso sería la primera que proporciona herramientas de Internet, la cual tiene como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, reportes, consultas, etc. con el fin de auxiliar la producción de dichos grupos de trabajo; es también un importante medio de difusión de información interna a nivel de grupo de trabajo. No necesariamente proporciona Internet a la organización; normalmente, tiene como base el protocolo TCP/IP de Internet y, por ser privada, puede emplear mecanismos de restricción de acceso a nivel de programación como lo son usuarios y contraseñas de acceso o incluso a nivel de hardware como un sistema firewall (cortafuegos) que pueda restringir el acceso a la red organizacional.</i></p> <p><i>La Intranet fue creada para mayor seguridad para poder compartir archivos, carpetas y recursos. Es una excelente opción de bajo costo para las empresas. Las redes internas corporativas son unas potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estos estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la organización.</i></p> <p><i>Tiene gran valor como repositorio documental, convirtiéndose en un factor determinante para conseguir el objetivo de oficina sin papeles. Añadiéndole funcionalidades como un buen buscador, una taxonomía adecuada o un sistema de metatags trabajado se puede conseguir una consulta rápida y eficaz por parte de los empleados de un volumen importante de documentación.”¹</i></p> <p><i>“Uso de la tecnología de red o de Internet (basada en un navegador) para comunicarse solo con el personal de la empresa”.²</i></p>
<p>Marketing Estratégico</p>	<p><i>“ Filosofía que enfatiza la correcta identificación de las oportunidades de mercado como la base para la planeación de marketing y el crecimiento del negocio, a diferencia del marketing que enfatiza las necesidades y deseos del consumidor, el marketing estratégico enfatiza a los consumidores y los competidores.”³</i></p>

¹ De Wikipedia, la enciclopedia libre

² Ciberestrategia – Pauline Bickerton

³ Tomado de :<http://www.marketingnet.cl/>

3 OBJETIVOS

Presentar una propuesta para el incremento de la venta de seguros por medio de una intranet que permita:

- El crecimiento en las ventas de seguros.
- Captación de clientes individuales a través de los clientes corporativos.
- Eficiencia de la organización.
- Aumento del sentido de pertenencia en cada empleado.
- Incentivar a cada empleado de Aon a ser un asesor en ventas de seguros.

4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Perdida en la venta de seguros a clientes individuales y sus referidos por mal direccionamiento de los empleados de Aon, causado por desconocimiento de los diferentes servicios que ofrece cada empleado de la compañía.

4.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Actualmente si un cliente potencial esta interesado en la adquisición de un seguro a través de Aon, el cliente no es direccionado correctamente al área que le puede dar respuesta de forma efectiva, lo cual lleva a la perdida del cliente y sus referidos. Esta situación se presenta en los satélites, oficina principal y sucursales.

Se ha evidenciado que los clientes pasan de una unidad de negocio a otra porque no se tiene identificado qué clientes corporativos asesora cada ejecutivo.

Por lo anterior, la compañía necesita de una herramienta amigable que facilite la identificación de los responsables de cada unidad de negocio, su rango de acción, ramos que maneja y áreas a las que pertenece.

La mayor parte de la comunicación que se maneja en Aon, es interna “dentro” de la oficina principal, evidenciando una falla de comunicación con los diferentes satélites.

No se está identificando una libreta de direcciones o un índice, se quiere brindar la información específica que sirva para la venta de seguros (ramos que vende, condiciones, cuentas en las que trabaja, etc.) de un empleado, haciendo el respectivo seguimiento para la verificación de la venta real.

A continuación se mencionan algunos casos que se conocen de pérdida de clientes potenciales, experiencias vividas por los integrantes del equipo:

4.1.1 Caso 1.

El Sr. Ferney Aldana Jefe de seguridad de una de las cuentas satélites, se encontraba interesado en asegurar su vehículo y tener una póliza Pymes, ya que tenia una fabrica de confecciones. No fue posible la consecución de la venta ya que se remitió a la oficina principal a través de un correo electrónico enviado al departamento de automóviles y a la fecha no hace parte del selecto grupo de clientes de Aon.

Es importante aclarar que el ejecutivo de cuenta responsable de canalizar este cliente obtuvo la información de quién podía atenderlo por casualidad ya que en un encuentro fuera del horario laboral fue presentada por un representante de una compañía de seguros que trabaja para Aon.

Como se puede observar la comunicación es nula y más en los ejecutivos satélites quienes se encuentran fuera de la oficina principal.

4.1.2 Caso 2

Un cliente de Gmac que adquirió la póliza para un camión de gran cilindraje, quería tener la póliza de transporte, responsabilidad civil contractual y cumplimiento. El ejecutivo de cuenta que lo atendió, preguntó directamente al Gerente de la unidad para que le indicara quién podía atender este cliente. Se le remite el cliente al ejecutivo responsable de transporte y cumplimiento, pero no se le hizo el respectivo seguimiento.

Esta información fue obtenida gracias a la memoria y contacto del Gerente de la cuenta, si no se tuviera esta información, el cliente se hubiera canalizado a la recepción de la oficina principal, siendo esto muy informal, lo que conllevó a la pérdida del cliente.

4.1.3 Caso 3

Un cliente compra una póliza de un vehiculo financiado a través de Gmac para un camión NPR, pasado un tiempo decide adquirir un camión marca Nissan y solicita la cotización respectiva al ejecutivo de Gmac, después de realizar el respectivo proceso de venta de seguro el cual fue un éxito, el ejecutivo responsable verifica que el cliente ya hace parte del otra cuenta corporativa (Leasing Popular) pero la venta del seguro ya esta realizada.

De nuevo se evidencia la falta de comunicación y la necesidad de obtener una herramienta que rápidamente presente una visión de la organización, quienes hacen parte de ella y que clientes posee cada unidad de negocio.

4.1.4 Caso 4.

Un cliente desea asegurar el carro pero al llamar a la oficina principal no es encaminado correctamente, perdiendo esta opción de venta.

El cliente llega al área de recepción y ahí en ese momento la venta se pierde el contacto con un cliente que llega a nosotros es nulo.

4.1.5 Caso 5.

Una funcionaria de una cuenta manejada por un satélite de Aon decide tomar una póliza de hogar, y al desconocer quién asesora sobre este servicio, se le da el número telefónico de la oficina principal para obtener la venta. Desafortunadamente con la retroalimentación de parte del cliente se conoce que ella nunca logró comunicarse con la persona que pudiera venderle el seguro.

Otra venta pérdida; sin contar que la persona interesada en el seguro en un cliente de una condición socioeconómica alta y podría proporcionarnos referidos de su mismo nivel con quienes se llegaría a lograr buenos negocios paquetes de seguros (hogar, autos, pyme, vida, salud etc.)

4.1.6 Caso 6

Cuando un cliente o un referido necesita comunicarse con el asesor de una cuenta específica en algunas oportunidades se le indica que no pertenece a la compañía, o el tiempo de respuesta es muy largo, perdiendo de esta manera la llamada y el servicio.

En muchas ocasiones la recepción no tiene conocimiento de todos los empleados que hacen parte de AON porque no tiene una herramienta que le permita identificar en qué área laboran y allí en ese primer contacto que es el más importante ya se ha perdido de nuevo un cliente.

5 MARCO TEORICO

5.1 LA CIBERESTRATEGIA Y EL MARKETINGNET.

En el siglo XXI estamos rodeados de nuevas tecnología, desarrolladas a mediados del siglo pasado, ampliadas y difundidas al final del milenio, las cuales cuestionan a los gerentes para llegar a una efectiva toma de decisiones. Una de la tecnologías que se esta viviendo a diario y se desarrolla rápidamente es Internet. Lo cual genera preguntas como: ¿Qué se puede lograr mediante la tecnología de Internet?, ¿Cómo puedo explotar esta tecnología?, ¿Cómo explotan mis competidores esta tecnología?, ¿Qué esperan nuestros clientes de esta tecnología, como influye esta tecnología en mi servicio?, ¿Qué pasa si no ingreso a esta tecnología?.

Para responder estas preguntas se han creado modelos que ayudan a realizar el MarketingNet, uno de este modelo es la Ciberestrategia.

5.2 LA INTRANET Y EL MODELO DE CIBERESTRATEGIA.

Aplicando el modelo de Ciberestrategia a la Intranet se pueden identificar las siguientes etapas, donde se identifica claramente los beneficios y costos asociados al desarrollo de una intranet en un periodo de 3 años.

Lo más importante a destacar es la comunicación global al interior de la empresa, ya que esta cuenta con un mecanismo muy eficaz, que con solo oprimir un botón puede transmitir el mismo mensaje a todos los empleados de la compañía. Pero esto no solo debe quedarse en la transmisión de mensajes sino aprovechar toda la potencialidad que ofrece la herramienta para beneficio de la compañía, como la reducción de costos vs los beneficios que se obtienen, aumento de motivación y participación de los empleados, recepción y manejo de conocimientos, tener retroalimentación de su activo mas importante los “empleados”.

MODELO DE CIBERESTRATEGIA

	Características de la Intranet	Beneficios	Costos
Etapa de presentación.	Comunicación viva.	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del 20% en la impresión de documentación. Aumento de 30% en la velocidad del cambio de los precios. 20% de reducción en fotocopiado. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento en las necesidades de almacenamiento en disco. Capacitación del personal en publicación electrónica.
	Comunicación global interna.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro del 30% en el costo de llamadas internacionales. Ahorro del 50% en el costo de la correspondencia internacional. Ahorro del 5% en viajes internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Alta Inversión en telecomunicaciones.
	Costo de la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> 5% de reducción en el correo. 20% de reducción en papel. 30% de reducción en el tiempo dedicado a distribuir comunicaciones internas. 	
Etapa de Interacción	Obtención de Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> Obtener indicios tempranos de la opinión sobre las cuestiones orgánicas. Las escalas de tiempo de desarrollo del servicio se reducen en un 10%. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesamiento de la retroalimentación, 10% del tiempo del personal en comunicación corporativa.
	Recolección de Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> La intranet se mantiene por sí misma al final de este periodo. 	<ul style="list-style-type: none"> Los encargados del material de contenido pasan 30% de su tiempo construyendo el sistema principal: si hay 6 encargados el presupuesto aproximado es de X.
	Motivación y participación de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> El buzón de sugerencias se muestra públicamente y la opinión de la gerencia puede divulgarse abiertamente. El tiempo que el personal dedica en reunirse se reduce a 10%. 	
Etapa de representación	Trabajo Remoto	<ul style="list-style-type: none"> La productividad de personal de ventas aumenta un 15% porque se reduce el tiempo que dedican a viajar. Reducción del 10% en tiempo y de personal dedicados a la asistencia de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras portátiles, software, asistencia y telecomunicaciones; el presupuesto aproximado es de X.

Análisis Costo-beneficio en un periodo de 3 años en una Intranet .⁴

⁴ Tomado de Ciberestrategia. Pauline Bickerton P.138

Continuando con la estrategia del MarketingNet es necesario analizar las oportunidades y los riesgos asociados a la intranet.

OPORTUNIDADES Y RIESGOS DE UNA INTRANET		
	Oportunidades	Riesgos
<u>Presentación.</u>	La información de la empresa se difunde rápidamente. Información Centralizada y de Rápido Acceso	Ninguno excepto los recursos internos de la empresa
<u>Interacción</u>	La comunicación es más rápida, sencilla y barata. La información de naturaleza gerencial se obtiene con más facilidad. La brecha comunicativa entre los gerentes y el personal se reduce. Facilidad de acceso a la Información Compartir y reutilizar las herramientas de información. Reducción del tiempo de búsquedas de información. Disminución de los tiempos de actualización de información. Simplificación y disminución de licencias corporativas. Capacidad de innovación Construcción de bases de conocimiento colectivo. Posibilidad de compartir recursos escasos y habilidades.	Respuestas negativas por parte de los empleados. Cultura de hablar más que hacer. Se pone en evidencia la calidad (o carencia de ella) en la comunicación gerencial.
<u>Representación</u>	El número de empleados se reduce Las empresas pueden ser más horizontales sin que se pierda el control por parte de la gerencia. Se brinda más asistencia al cliente. La comunicación es más rápida, sencilla y barata Los procesos de negocios se aceleran. Las bases de costos se reducen sustancialmente. El personal operativo no se ve constreñido a permanecer en el espacio físico de la oficina.	Gran dependencia de la tecnología. Gran impacto en la cultura de los empleados. Efectos en las relaciones con los clientes. Gran dependencia en el manejo estratégico.

Oportunidades y Riesgos de una Intranet.⁵

Identificando la etapa de Interacción, es una donde nos brinda los mayores beneficios, los cuales se deben analizar para aprovechar la potencialidad que nos brinda la intranet. En esta etapa es necesario centralizarse en la facilidad de acceso a la información lo mismo que la construcción de bases de conocimiento, sin dejar de lado la opción de compartir recursos escasos y colectivos que se encuentran en cada uno de los empleados de la compañía.

⁵ Tomado de Ciberestrategia. Pauline Bickerton P.139-143.

Revisar todas las formas de poder aplicar esta herramienta, queda fuera del alcance de esta propuesta, ya que revisará todo el software y maneras de poder realizar una misma intranet sería muy extenso y con el mundo tan cambiante cuando se tenga todo el resultado muy seguramente habrán nacido otras tecnologías o las posibles propuestas ya serán obsoletas. Por este motivo, nos centraremos en brindar una propuesta donde se indica cómo sería el funcionamiento por medio de casos de usos lo mismo que las posibles pantallas que se pueden presentar.

6 JUSTIFICACIÓN

En la búsqueda de incrementar las ventas de la compañía a través de la captación de clientes individuales y sus referidos, mejorando la eficiencia de la organización y creando un sentido de pertenencia, es necesario aprovechar herramientas con las cuales ya se cuentan pero que no han sido explotadas adecuadamente, esto con el fin de que el empleado pueda volverse un asesor de seguros, asesorado de manera correcta a un cliente potencial y de esta manera lograr la venta del seguro.

Desarrollando y mejorando la Intranet actual se lograría:

BENEFICIOS		
Compañía	Cliente	Empleado
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor Productividad ▪ Penetración en Clientes. ▪ Dar mejor servicio a los clientes externos. ▪ Difusión de buenas prácticas de trabajo. ▪ Mejoramiento en la eficiencia. ▪ Aumento de venta de servicios sin mayor fuerza de ventas. ▪ Mejorar el nivel de recordación de la empresa. ▪ Mejorar la comunicación interna y su retroalimentación. ▪ Economizar recursos de la empresa ▪ Mantener actualizada la información ▪ Mejora de la gestión de Servicio al Cliente ▪ Fortalece la comunicación ▪ Crea y fortalece grupos de trabajo o unidades de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información oportuna ▪ Información pertinente ▪ Información actualizada ▪ Crea valor agregado. ▪ Reducción de tiempos en búsquedas de soluciones. ▪ Canal de comunicación directa. ▪ Acceso a información actualizada de servicios. ▪ Información de ubicaciones físicas ▪ Atención personalizada ▪ Manejo de quejas ▪ Asistencia completa en post Venta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información oportuna ▪ Información confiable de su trabajo y organización ▪ Trabajo en equipo (engranaje con toda la organización) ▪ Identidad corporativa ▪ Alto compromiso con los objetivos de la organización ▪ Nuevas sugerencias de desarrollo de servicios ▪ Mejoramiento de comunicación ▪ Mejor servicio al cliente ▪ La comunicación frente a los clientes es instantánea y consistente. ▪ Los empleados se ven motivados a investigar la competencia.

Como anteriormente se identificó, el modelo de marketingnet se ajusta precisamente a esta necesidad, brindando en su capa de Interacción estas mejoras planteadas. Logrando de esta manera llegar al objetivo que se ha propuesto: la venta de seguros.

La intranet nos lleva a una parte de la solución de la pérdida de clientes potenciales porque es una forma de poner al alcance de los trabajadores todo el potencial de la organización, para así resolver problemas, mejorar procesos, construir nuevos recursos o mejorar los existentes, poder divulgar la información de manera rápida y convertir a los trabajadores en miembros activos del área de mercadeo y ventas; es decir va a proporcionar al usuario la información necesaria en el momento oportuno sin que tenga que recurrir a terceros para conseguirla.

Se obtendrá el acceso fácil y rápido a los distintos departamentos como el jurídico, el de servicio al cliente y recursos humanos, para ponerlos al alcance de los clientes; dando así una mejor atención al cliente y logrando la captación de ellos con el resultado esperado: la satisfacción de sus necesidades y el aumento de las ventas.

Para lograr que ésta herramienta sea útil debe estar muy bien estructurada y organizada y se debe tener en cuenta un principio: mucha información no es sinónimo de eficiencia, sino que la calidad tiene que primar sobre la cantidad.

Para ello es necesaria una buena planificación y que todos los trabajadores conozcan las directrices a seguir en el uso de los servicios ofrecidos por ella, la forma de acceder y de suministrar información y la coordinación entre los distintos departamentos.

Además de generar nuevas ventas y por consiguiente el crecimiento de la productividad, la intranet nos permitirá ahorrar tiempo, dinero y reducir costos y el tiempo de los procesos necesarios para el cierre de un nuevo negocio.

Es importante tener en cuenta a la competencia y buscar nuevos nichos de trabajo, pues es necesario crecer y aprovechar la tecnología que tenemos hoy.

Para toda compañía su más valioso recurso son sus empleados, entonces porque no aprovechar este recurso para incrementar las ventas, se tiene las herramientas, la tecnología, la disposición, los modelos de procesos, el personal operativo, los procesos de negocios, los clientes potenciales. Solo es cuestión de unir cada una de estas piezas para obtener de esta manera un nuevo nicho de trabajo para el incremento en las ventas.

6.1 CASOS DE EXITO

Los casos de éxito que se presentan a continuación fueron obtenidos en Internet y consultas en documentos. Se hace referencia a ellos como ejemplos de casos de éxito. En su estructura no fueron cambiados para mantener la originalidad del documento.

6.1.1 El Comercio Seguros ⁶

En éste caso observamos que en una compañía de seguros la Intranet logra la efectividad en una de sus áreas (departamento de inspecciones).

6.1.1.1 Perfil de la compañía

Con más de cien años de operaciones, El Comercio Seguros es una organización líder en la provisión de seguros para particulares y empresas que opera en forma directa y con una red de servidores en todo el país.

⁶ Tomado de Internet, caso de éxito logrado.

<http://www.novamens.com/portal/site/sitio/contenidos/clientes/casos%20de%20estudio/datail.html?uri=urn:kbee:b715f130-ba66-11da-9407-0013d4fede3c>

6.1.1.2 Situación del Negocio (El Problema)

La compañía necesitaba mejorar la eficiencia y la productividad de los procedimientos de gestión de inspecciones. Estos requerían que los inspectores tuvieran que ir a la oficina central antes y después de cada inspección, la administración y aprobación era lenta, y resultaba muy complejo el control y el seguimiento de la documentación.

El sistema de gestión de inspecciones resuelve el proceso completo de inspecciones previas a las que se somete a los automotores; desde que se decide que un vehículo debe recibir una inspección hasta que se realiza y los datos se encuentran cargados en los sistemas de la compañía.

Cada usuario participante en algún punto de los procesos cuenta con un escritorio personalizado de trabajo totalmente "web-based", desde donde realiza o participa en todas las tareas que le competen de acuerdo a su rol (peritos, legales, administrador, inspector, etcétera).

En cuanto el sistema recibe el requerimiento de inspección, se dispara el workflow que comienza con la tarea de coordinación de la inspección con el cliente. Esta tarea la llevan a cabo los responsables de inspección; que luego de coordinada, es asignada a un inspector. El sistema administra zonas geográficas y los inspectores están asignados a una o más zonas donde realizan su trabajo.

Las inspecciones se asignan en forma automática a los inspectores más adecuados una vez que están coordinadas y se conoce la dirección donde se realizará la inspección. A partir de la asignación, el inspector cuenta con un plazo definido para llevar a cabo la inspección, esto se controla mediante un "evento asincrónico" del motor de workflow.

Si al inspector se le vence el plazo, la inspección vuelve a los responsables de inspección para que éstos tomen una acción al respecto.

Cuando el inspector termina su día, entra al sistema desde su casa y carga las inspecciones que realizó, incluyendo las fotos digitales que forman parte del Formulario de Inspección Digital. Luego de un proceso de aprobación, se transfiere un subconjunto de la información a las aplicaciones internas de la compañía.

El sistema también permite monitorear el estado de las inspecciones, y realizar reportes de control y soporte de decisiones por el personal autorizado de la compañía.

Productividad. Cada inspector perdía alrededor de tres horas diarias en viajes a El Comercio que debía realizar dos veces al día: en la mañana, para buscar la lista de inspecciones que debía realizar ese día y otra vez al final del día, para "pasar" las inspecciones al sistema principal. Ahora, cada inspector accede al sistema desde su casa por Internet. El ahorro de viajes le permite aprovechar mejor el tiempo y realizar más inspecciones por día.

Eficiencia en la gestión de la inspección digital. El sistema se enriqueció incluyendo fotos digitales en el mismo formulario. Antes, se tomaban fotos normales (35mm) que se guardaban en un archivo físicamente separado a los formularios de inspección, lo que hacía muy compleja su ubicación posterior. Con las inspecciones digitales, cuando ocurre un siniestro varias personas de la compañía pueden acceder en forma instantánea y simultánea a la inspección y a las fotografías del automotor.

Control, seguimiento en tiempo real, y organización del flujo de documentación en cada etapa del procedimiento correspondiente. Ahorro inmobiliario y operativo Dado que los inspectores operan en gran medida desde sus casas, queda disponible espacio físico en el edificio de El Comercio

6.1.1.3 Solución

Observamos que la solución a su problema fue el diseño y desarrollo de una intranet como sistema de relación con los clientes de sus grandes cuentas. Crearon una herramienta de comunicación con los clientes, definiendo aspectos como el modelo más adecuado de relación con sus asegurados, identificando cuáles eran sus preferencias y las herramientas que más valoraban. Esta herramienta, logra un canal adicional de gestión comercial.

6.1.1.4 Beneficios

Se creó la cultura de vender en cada uno de los empleados y la relación con los clientes mejoró sustancialmente.

6.1.2 Seguros RGA⁷

En esta compañía de seguros veremos como la intranet soluciona la problemática del volumen de documentación.

6.1.2.1 Perfil de la compañía

Seguros RGA trabaja en la implantación de un sistema de gestión documental y workflow en todos los departamentos.

6.1.2.2 Situación del negocio (El problema)

El problema: "Falta de un Sistema de Gestión Documental"

Seguros RGA como consecuencia de su propia actividad genera cantidades enormes de papel que además de generar un problema en cuanto a su almacenamiento y control tiene un impacto directo sobre la productividad de los empleados derivada de los procesos de localización y búsqueda de la misma. Por otra parte la necesidad de automatizar los procedimientos que forman parte del negocio, hacía imprescindible disponer de sistemas informáticos que aglutinaran las características necesarias para implantar un sistema de Gestión del conocimiento basado en funcionalidades de workflow y gestión documental que entroncara con los Sistemas de gestión que ya tiene implantados la compañía. Seguros RGA optó por los productos CaseWeb © y BdocWeb © para resolver su problemática. Actualmente BdocWeb da soporte de gestión documental a las principales áreas de la compañía: Marketing, Reaseguros, Medios etc, mientras que CaseWeb © ha servido de soporte para la mecanización de procedimientos administrativos tales como : Flujo de aprobación de facturas, Sistema de Seguridad o Sistema de Gestión de incidencias.

⁷ Tomado de Internet, caso de éxito :<http://www.southernway.com.ar/seguros.html>

6.1.2.3 Solución

Vemos como Seguros RGA utiliza y mejorar la intranet con productos sus productos CaseWeb y BdocWeb para resolver su problemática.

6.1.2.4 Beneficios

Los distintos departamentos de Seguros RGA pueden disponer de la información documental a través de su Intranet y los directores disponen de una herramienta de gestión para controlar el flujo todos sus procedimientos.

6.1.3 AMEX ASESORES DE SEGUROS ⁸

Amex es una compañía de corretaje de seguros y en ella veremos como la intranet soluciona el problema de contacto directo con los clientes de sus grandes cuentas.

6.1.3.1 Perfil de la Compañía

Amex Asesores de Seguros trabaja en una Intranet para los clientes de sus grandes cuentas

6.1.3.2 Situación del negocio (el problema)

Diseño y desarrollo de una intranet como sistema de relación con los clientes de sus grandes cuentas. El proyecto consistía en crear una herramienta de comunicación con los clientes de sus grandes cuentas, que se pudiera integrar en la intranet de estas empresas. Para ello, se definió entre otros aspectos, cuál era el modelo más adecuado de relación con estos asegurados, identificando cuáles eran sus preferencias y las herramientas que más valoraban, etc.

6.1.3.3 Solución

A partir de esta información, se diseñó y desarrolló la herramienta, con el objetivo prioritario de que fuera un canal adicional de gestión comercial.

6.1.3.4 Beneficios

Al proporcionarle al los clientes de sus grandes cuentas una herramienta adicional de comunicación se logran incrementar sus ventas a través de una buena gestión comercial.

6.1.4 SEGUROS WINTERTHUR ESPAÑA ⁹

En este caso la intranet logra que una organización grande trabaje sincronizadamente y alineadamente con el ánimo de aumentar la venta de seguros.

⁸ Apartes tomados de: BLANCO Adolfo. Formulación y Evaluación de Proyectos, Ediciones Torán, 4ta edición.
ILPES. Guía para la Presentación de Proyectos. Siglo XXI Editores. 10 edición.
MARIOTTI John. Marketing. Mac Graw Hill
PAIVA Antonio. Guías de Clase.

⁹ Caso de éxito tomado de : BLANCO Adolfo. Formulación y Evaluación de Proyectos, Ediciones Torán, 4ta edición.

6.1.4.1 Perfil de la compañía

Winterthur Sociedad de Seguros de Accidentes de Trabajo nace en 1875 por industriales y comerciantes suizos de la ciudad helvética del mismo nombre, como respuesta a la necesidad de las empresas de cubrir los riesgos de accidentes de sus trabajadores. Coincidiendo con la expansión industrial, Winterthur comienza a operar en otros países europeos. En 1910, Winterthur solicita la inscripción de la compañía al Comisario Regio de Seguros, centrando su actividad en los accidentes de trabajo en la industria. La primera sede de Winterthur en España se establece en Barcelona. Casi de forma simultánea se abren las oficinas de Madrid y Bilbao. En 1911 la sede central se traslada a Madrid, donde se mantiene hasta 1924, año en que vuelve a trasladarse a Barcelona donde permanece actualmente.

Pese a iniciar su actividad en el ramo de accidentes, la política de servicio integral al cliente de Winterthur hace que en 1964 se instale en España su filial de seguros de Vida y la compañía La Federal, con lo que el grupo asegurador consolida de forma definitiva su negocio y presencia en España. Durante los años 80 el grupo incrementa de forma notable su negocio hasta convertirse en una de las aseguradoras de referencia en el sector asegurador español. Esta posición de liderazgo se afianza durante los años 90 con la adquisición de las compañías Schweiz y La Equitativa. En 1997 Winterthur pasa a formar parte del Grupo Credit Suisse, lo que supone la integración en una de las principales compañías en el ámbito de los servicios financieros globales.

El Grupo Winterthur en España comercializa sus productos y servicios a través de cuatro compañías:

Winterthur Seguros Generales, que engloba los productos de No Vida como, por ejemplo Automóvil, Asistencia en Viaje, Embarcaciones, Hogar, Comunidades, Negocios, Construcción, Multiindustria

Winterthur Salud, compañía que comercializa los seguros de asistencia sanitaria.

Winterthur Vida, que distribuye los seguros de vida riesgo, vida ahorro y PPA.

Winterthur Pensiones, entidad que gestiona los planes de pensiones del Grupo.

6.1.4.2 Situación del negocio (el problema)

Por su gran expansión Winterthur no contaba con una herramienta óptima que permitiera a sus empleados trabajar de forma sincronizada y personalizada, para la venta de seguros, perdiendo gran parte de mercado potencial ya que no se conocía por todos sus empleados parte del negocio en cada uno de los diferentes puntos de venta que se tiene en España.”

6.1.4.3 Solución

Winterthur Seguros se enfocó en que los empleados se beneficiaran de una intranet y por esta razón logró reunir a 2.100 empleados, que tuvieron contacto visual entre sí a través de unas pantallas gigantes en las que se reflejaba una videoconferencia. Y a través de Internet también acceden juntos a las mismas oportunidades de trabajo y formación durante todo el año.

Actualmente la intranet de Winterthur Seguros lleva cuatro años aportando información y aplicaciones que ayudan a una plantilla de 2.100 personas.

6.1.4.4 Beneficios

Obtuvieron una rebaja en sus gastos y aumentaron sus primas, redujeron gastos gracias a las medidas de productividad apoyadas por Internet.

6.1.5 MASSLIFE SEGUROS¹⁰

6.1.5.1 Perfil de la compañía

MassLife es una compañía de MassMutual Financial Group, uno de los más prestigiosos grupos de Estados Unidos que desde 1851 se dedica a la protección de personas y acumulación de fondos. Posee más de 10 millones de clientes en todo el mundo, una cartera de activos bajo administración que supera los U\$S 240.000 millones y calificaciones AAA para su aseguradora Massachussets Mutual Life Insurance Company.

MassLife es una compañía líder de Argentina que posee una calificación AAA y que se distingue por brindar productos financieros de excelente calidad y por el compromiso con sus asegurados, el cual fue ratificado durante el año 2002, cuando mantuvo los ahorros de sus clientes en dólares.

6.1.5.2 Situación del negocio (El problema)

La compañía y los distintos sectores de MassLife deseaban crear y gestionar sus propios contenidos y distribuirlos a los distintos canales comerciales de la compañía. Los representantes de ventas y productores de seguros acceden a información actualizada en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Solución

MassLife, compañía de seguros de Vida, que implementó en su empresa un sistema de desarrollo de soluciones; reduciendo ampliamente los costos relacionados con el proceso de manejo de sus servicios y contenidos y de las comunicaciones internas y externas.

6.1.5.3 Beneficios

MassLife implementó una nueva tecnología para mejorar los procesos de negocio y alcanzar sus metas comerciales y estratégicas, a través de su sistema mantienen informada a su fuerza de ventas, y aceleran los tiempos de actualización e incorporación de nueva información.

¹⁰ -Tomado de Internet. Caso de éxito

http://www.goseguros.com/Noticias/noti_hoy.asp?N=1345&P=1

6.1.6 GRUPO SANCOR ¹¹

Es una empresa de seguros y servicios financieros que se encuentra trabajando por implementar portales internos, gestión documental, mejorar la comunicación corporativa y realizar más gestión del conocimiento.

6.1.6.1 Perfil de la compañía

“Sancor Seguros es una de las 10 principales empresas aseguradoras del país. Con más de 600.000 asegurados, la compañía es líder en seguros agropecuarios y riesgos industriales, y opera en todo el país a través de una red de 2.000 productores asesores.”

6.1.6.2 Situación del negocio (El problema)

"La Dictadura Del Mail"

“Anteriormente, la comunicación, la distribución de documentación importante y el trabajo en colaboración se hacía mediante carpetas compartidas de servidores Windows y correos electrónicos que circulaban con archivos anexos. A falta de una herramienta adecuada, los usuarios utilizaban el mail como plataforma de colaboración con los problemas que esto acarrea: baja productividad, el conocimiento queda disperso, nunca se sabe si "todos tienen la última versión", el modelo no escala, se consume demasiado ancho de banda, es muy difícil planificar y controlar el progreso, es complejo administrar la seguridad, etcétera. Esto era especialmente crítico debido a los requerimientos de las normas de calidad ISO para manejo documental que deben cumplir.

6.1.6.3 Solución

La solución para el grupo Sancor fue la creación de la Intranet que les permitió acabar con la dictadura del e-mail y generar soluciones como ampliación de conocimiento, un portal interno, manejo de la documentación y mejorar la comunicación corporativa.

6.1.6.4 Beneficios

Los recursos de la compañía se encuentran al servicio de todos: documentos, comunicaciones, actividades y herramientas de gestión, el manejo de la documentación es más avanzado cumpliendo con las normas de calidad ISO, crearon clasificadores y buscadores avanzados que permite tener acceso sobre toda la información de la organización y por último cada miembro de la organización colabora por áreas de acuerdo a su interés.

¹¹ Caso de éxito tomado de:

<http://www.novamens.com/portal/site/sitio/contenidos/clientes/casos%20de%20estudio/datail.html?uri=urn:kbee:5a8f6440-3137-11da-95b1-000ea6b7148e>

7 ENCUESTA

7.1 PROBLEMATICAS PARTICULARES

Con base en experiencias propias, y conversaciones informales con empleados, se plantearon las siguientes problemáticas:

- Existe una pérdida de clientes potenciales que pertenecen a cuentas de clientes empresariales, los cuales no pueden ser atendidos por la persona encargada de esta cuenta, por diferentes razones:
- Impedimentos contractuales: generalmente se adoptan convenios de exclusividad para determinadas pólizas las cuales no permiten otra clase de clientes que no sean los que tengan una relación directa con el cliente empresarial.
- Falta de información: en muchas ocasiones no se conoce quien puede atender a el cliente potencial o quien puede ofrecerle el servicio que esta buscando, y por esta desinformación se pierde el cliente.
- Falta de seguimiento a referidos: no se puede hacer un seguimiento a estos clientes pues no se cuenta con una herramienta para ello
- Falta de medidas de control: no existe un sistema que informe cuantos clientes se han perdido por falta de información y si las ventas que se han referido fueron cerradas.
- Nuevas políticas y boletines informativos: Satélites y ejecutivos de cuentas empresariales no tienen la posibilidad de conocer las nuevas políticas de la empresa o actividades internas, esto genera falta de pertenencia por estos empleados.

7.2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Partiendo de las problemáticas planteadas se diseñó una encuesta (anexo 1) que busca obtener información a cerca de:

- Situación actual del manejo de información
- Problemas presentes en el manejo de la información
- Necesidad de información como apoyo para captar clientes potenciales

7.3 OBJETIVOS

- Identificar el grado de conocimiento que tienen los empleados sobre los servicios que ofrece la compañía y la organización.
- Confirmar las problemáticas planteadas.

- Indagar sobre la información mínima que requieren los empleados de la compañía para ofrecer los servicios a través de una Intranet como estrategia para el aumento de las ventas de seguros.

7.4 DISEÑO DE LA ENCUESTA

La encuesta fue diseñada en una sola sección pero esta se lleva al entrevistado a opinar sobre tres aspectos básicos:

- Conocimiento e información sobre la empresa
- Clientes referidos, control y venta de seguros para estos clientes.
- Conocimiento sobre el funcionamiento de la Intranet y sus ventajas.

Esta puede ser diligenciada por cualquier integrante de la organización.

7.5 FICHA TECNICA

7.5.1 Dirección y Ejecución

7.5.1.1 Equipo líder

La encuesta fue realizada en las oficinas y empleados de Aon Colombia con la ayuda de la herramienta encuestafacil, un portal de Internet que se dedica al desarrollo de encuestas (www.encuestafacil.com). Se utiliza esta herramienta ya que brinda la posibilidad de desarrollar la encuesta vía Web facilitando la recolección de datos. El equipo líder fue constituido por Cristina Sarria, Johanna Pubiano, Alfonso Duarte, junto con la coordinación del área de Gestión Humana, Calidad, Dpto. Administrativo y Financiero de Aon Colombia

7.5.1.2 Período de preparación y ejecución

La encuesta se realizó entre el 25 de Mayo y el 23 de Julio del año 2007. El levantamiento de información se efectuó entre el 25 de Julio y el 28 de Julio del año 2007

7.5.2 Características y Tamaño de La Muestra

La población objetivo de la encuesta esta constituida por los empleados de Aon Colombia de las áreas comerciales y administrativas de la compañía, incluyendo los diferentes satélites de la compañía. Se incluyeron las ciudades de Bogota, Cali, Medellín, Cartagena, teniendo en cuenta este mismo mundo en cada una de las sucursales.

Se hizo llegar la encuesta al 98 % de los empleados de Aon de un total de 165 personas seleccionadas, de las cuales 90 personas realizaron la encuesta teniendo una muestra representativa del 54.5%, ya que se utilizo el correo corporativo, y fue enviada directamente por el área de Gestión Humana teniendo como aval la aprobación de la Presidencia de la compañía.

7.5.3 Cobertura y representatividad

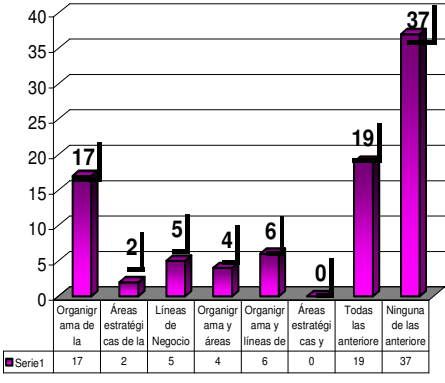
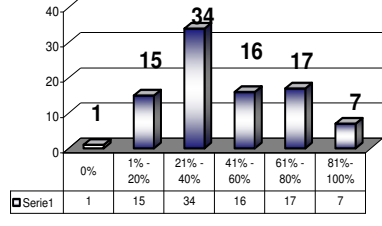
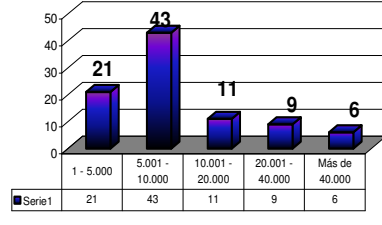
Se envió un correo electrónico a todos los empleados seleccionados de la compañía (ver anexo2) donde se indica el desarrollo de la encuesta y un link hacia la pagina de la respuestas. Para aquellas personas que no podían acceder vía Internet se les envió posteriormente la encuesta en formato pdf para su diligenciamiento.

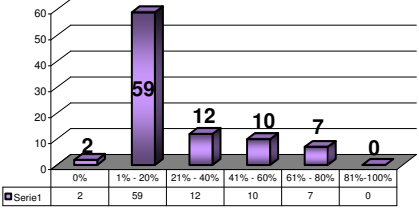
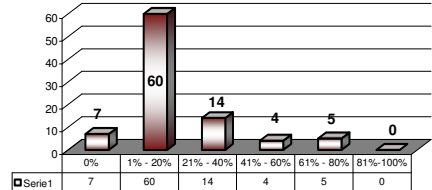

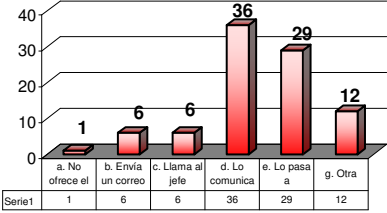
Universo = 165

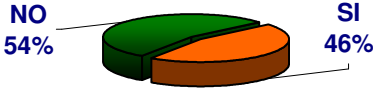
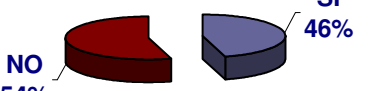
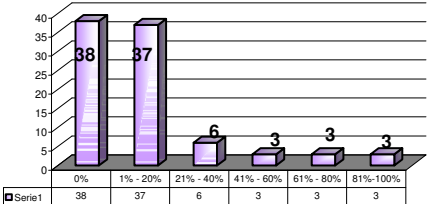
Contestadas = 90

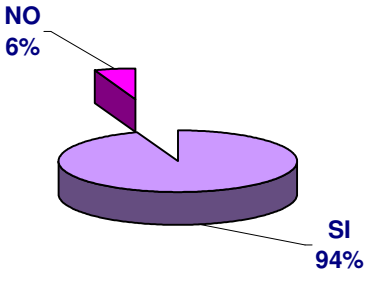
Muestra representativa =54.5%

7.6 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

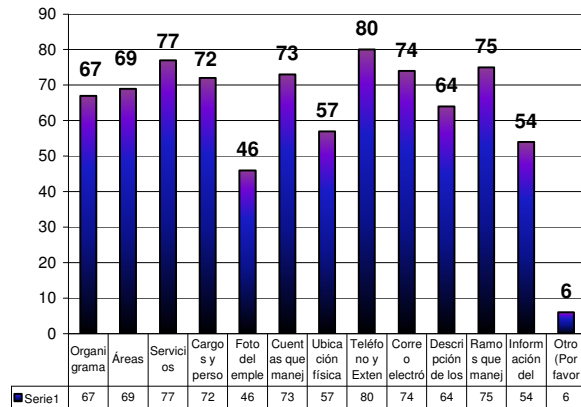
Pregunta	Gráfica	Análisis																
<p>1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?</p>	 <table border="1" data-bbox="478 739 925 784"> <tr> <td>Organización de la compañía</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Áreas estratégicas de la compañía</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Líneas de Negocio</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Organización y áreas</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Organización y líneas de</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Áreas estratégicas y</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Todas las anteriores</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Ninguna de las anteriores</td> <td>37</td> </tr> </table>	Organización de la compañía	17	Áreas estratégicas de la compañía	2	Líneas de Negocio	5	Organización y áreas	4	Organización y líneas de	6	Áreas estratégicas y	0	Todas las anteriores	19	Ninguna de las anteriores	37	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que la información básica de la compañía no es conocida por 41% de los empleados. • Sin embargo es notorio que el 59% de los encuestados conocen la estructura organizacional de la compañía. • Es necesario que los empleados constantemente se retroalimenten de esta información. • Se refleja la necesidad de brindar una herramienta que permita que los empleados tengan acceso a la información básica de la compañía.
Organización de la compañía	17																	
Áreas estratégicas de la compañía	2																	
Líneas de Negocio	5																	
Organización y áreas	4																	
Organización y líneas de	6																	
Áreas estratégicas y	0																	
Todas las anteriores	19																	
Ninguna de las anteriores	37																	
<p>2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?</p>	 <table border="1" data-bbox="494 1164 877 1209"> <tr> <td>0%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1% - 20%</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>21% - 40%</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>41% - 60%</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>61% - 80%</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>81% - 100%</td> <td>7</td> </tr> </table>	0%	1	1% - 20%	15	21% - 40%	34	41% - 60%	16	61% - 80%	17	81% - 100%	7	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica que la muestra seleccionada se ubica en el rango del 21% al 40% mostrando la necesidad de divulgar los servicios que ofrece la compañía. • Más de la mitad de los encuestados no conocen la totalidad de los servicios ofrecidos por la compañía, aunque es representativo el conocimiento fundamental de la razón del negocio. 				
0%	1																	
1% - 20%	15																	
21% - 40%	34																	
41% - 60%	16																	
61% - 80%	17																	
81% - 100%	7																	
<p>3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?</p>	 <table border="1" data-bbox="510 1590 893 1635"> <tr> <td>1 - 5.000</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>5.001 - 10.000</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>10.001 - 20.000</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>20.001 - 40.000</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Más de 40.000</td> <td>6</td> </tr> </table>	1 - 5.000	21	5.001 - 10.000	43	10.001 - 20.000	11	20.001 - 40.000	9	Más de 40.000	6	<ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta que la compañía maneja 40,000 clientes individuales y 15,000 clientes corporativos, los encuestados sólo reconocen el 18% de los clientes, evidenciando que no son concientes del tamaño de la organización a la cual pertenecen. 						
1 - 5.000	21																	
5.001 - 10.000	43																	
10.001 - 20.000	11																	
20.001 - 40.000	9																	
Más de 40.000	6																	

<p>4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?</p>	 <table border="1" data-bbox="470 472 869 504"> <thead> <tr> <th>Porcentaje</th> <th>Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>1% - 20%</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>21% - 40%</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>41% - 60%</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>61% - 80%</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>81% - 100%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Porcentaje	Respuestas	0%	2	1% - 20%	59	21% - 40%	12	41% - 60%	10	61% - 80%	7	81% - 100%	0	<ul style="list-style-type: none"> • Del 18% informado en el punto anterior se evidencian que los encuestados identifican sólo el 3,6% del total de clientes; es decir que conocen los clientes que hacen parte de su área.
Porcentaje	Respuestas															
0%	2															
1% - 20%	59															
21% - 40%	12															
41% - 60%	10															
61% - 80%	7															
81% - 100%	0															
<p>5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?</p>	 <table border="1" data-bbox="470 788 884 810"> <thead> <tr> <th>Porcentaje</th> <th>Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>1% - 20%</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>21% - 40%</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>41% - 60%</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>61% - 80%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>81% - 100%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Porcentaje	Respuestas	0%	7	1% - 20%	60	21% - 40%	14	41% - 60%	4	61% - 80%	5	81% - 100%	0	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que solo se conoce el 20% del total de los clientes de la compañía con su respectivo ejecutivo que los atiende, identificando un gran vacío del 33% para llegar al total.
Porcentaje	Respuestas															
0%	7															
1% - 20%	60															
21% - 40%	14															
41% - 60%	4															
61% - 80%	5															
81% - 100%	0															
<p>6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • En concordancia con las preguntas 3, 4 y 5 los encuestados casi nunca identifican quien trabaja con que cliente, con esto se reafirma que sólo conocen los clientes que maneja su área. 														
<p>7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?</p>	 <table border="1" data-bbox="491 1512 863 1534"> <thead> <tr> <th>Opción</th> <th>Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. No ofrece el</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b. Envía un correo</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>c. Llama al jefe</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>d. Lo comunica</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>e. Lo pasa a</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>g. Otra</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Opción	Respuestas	a. No ofrece el	1	b. Envía un correo	6	c. Llama al jefe	6	d. Lo comunica	36	e. Lo pasa a	29	g. Otra	12	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica que el 40% de los encuestados toman la decisión de darle a la recepcionista de la compañía la responsabilidad de conocer toda la información acerca de ésta, asumiendo que el cliente será direccionado correctamente. Es un paradigma que es necesario cambiar. • Los encuestados manejan su propio nicho de mercado, dejando de un lado el cliente potencial que existe con los clientes referidos.
Opción	Respuestas															
a. No ofrece el	1															
b. Envía un correo	6															
c. Llama al jefe	6															
d. Lo comunica	36															
e. Lo pasa a	29															
g. Otra	12															

<p>8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?*</p>	 <p>NO 54% SI 46%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que los encuestados indican que el proceso no es efectivo, se sigue utilizando puesto que no existe una herramienta adecuada como ayuda en el proceso de venta. 														
<p>9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se creé que la recepcionista posee la información necesaria para direccionar al cliente correctamente. • Se observó que el procedimiento utilizado no es efectivo, porque el tiempo que se invierte en ubicar a la persona que pueda atender al cliente es extenso y ocasiona que no haya una respuesta oportuna para este. • Ninguno de los encuestados opina que este proceso sea efectivo. <p>Se conoce a la persona indicada para ofrecer el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que en caso de conocer a la persona indicada para ofrecer el servicio, el cliente si es direccionado correctamente. Desafortunadamente según lo mostrado en las preguntas anteriores, el conocimiento tanto de la organización como de las personas que la integran bajo. • Los procedimientos actualmente utilizados para referir clientes son básicos, pues se limitan a la memoria de quien lo atiende o a la memoria de la recepcionista. Esto también implica tiempo adicional a una labor que no esta directamente relacionada con la el trabajo normal de quien esta atendiendo a el cliente. 															
<p>10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?*</p>	 <p>NO 54% SI 46%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia la falta de asesoría de los empleados hacia los clientes en beneficio de aumento de las ventas de la compañía. • La cultura actual de la organización no permite crear en los empleados una "cultura de venta" donde cada empleado sea un asesor en potencia e impulse el crecimiento de la compañía. 														
<p>11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Porcentaje</th> <th>Número de Clientes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>1% - 20%</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>21% - 40%</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>41% - 60%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>61% - 80%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>81% - 100%</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		Porcentaje	Número de Clientes	0%	38	1% - 20%	37	21% - 40%	6	41% - 60%	3	61% - 80%	3	81% - 100%	3
Porcentaje	Número de Clientes															
0%	38															
1% - 20%	37															
21% - 40%	6															
41% - 60%	3															
61% - 80%	3															
81% - 100%	3															

<p>12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta algunas de las respuestas obtenidas en el punto 12, la falta de cultura de venta se da porque la compañía tampoco incentiva a sus empleados a realizarlo. 							
<p>13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.</p>	<p>De acuerdo con las respuestas obtenidas, las experiencias han sido más negativas que positivas, en la mayoría de los casos se evidencia que el problema es que el servicio al cliente no tienen efectividad y tampoco se lleva un control de los clientes que se han referido.</p> <p>Se evidencia que la compañía si atrae clientes referidos, lamentablemente la atención a estos no es la adecuada, básicamente por falta de información.</p> <p>Generalmente los clientes referidos son pequeños y no se les da la importancia y la trascendencia necesaria por consiguiente la venta no se realiza.</p> <p>Hay una sensación de que se manejan sólo clientes corporativos y por eso no refieren los clientes individuales.</p>							
<p>14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?</p>	 <table border="1"> <caption>Survey Results for Question 14</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	94%	NO	6%	<ul style="list-style-type: none"> • Un gran porcentaje de los empleados requieren de una herramienta, que les permita conocer, integrarse, aprender más a cerca de la compañía con lo cual se lograría aumentar la productividad de la misma. • La compañía al invertir en éste tipo de herramienta estaría creando en sus empleados una cultura de venta. • Se evidencia el interés de los encuestados en tener acceso a un sistema de información interna, esto significa que están interesados en colocarse la camiseta de la compañía en pro de un crecimiento individual que su vez genera un crecimiento de la compañía. • El conocer toda la estructura organizacional de la empresa crea sentido de pertenencia en el empleado. • El empleado que está totalmente convencido de que el servicio que vende su compañía es bueno, lo refleja ante los demás y hace que esta crezca en su productividad. • El poseer la información precisa en el momento indicado genera confianza en el cliente y hace de cada empleado un experto en asesoría.
Respuesta	Porcentaje							
SI	94%							
NO	6%							

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)



- Toda la información solicitada por los empleados es de gran importancia ya que permite tener una visión más detallada de los servicios que presta la compañía y quienes hacen parte de la misma.
- Adicionalmente a las opciones dadas en la encuesta, los encuestados sugirieron que este sistema de información debería contener una bibliografía básica de seguros.

8 PROPUESTA

8.1 DESCRIPCION

Se propone la implementación de un modulo en la Intranet como apoyo a la venta de seguros en los diferentes puntos de la compañía, la cual permitirá llevar a cabo los procesos de seguimiento de referidos involucrando a todos los actores necesarios en el proceso.

Aprovechando las ventajas ofrecidas que nos da una intranet, se busca mejorar la venta de seguros, ofreciendo un medio de comunicación alterno, confiable y eficiente a los empleados de la compañía.

Al implementar un modulo en la intranet, se podrá mejorar la falencia que se posee actualmente en la venta de seguros a referidos.

El departamento de tecnología de Aon Colombia, avalo y planteo el siguiente modelo y solución, para la necesidad descrita anteriormente, con lo cual se ve viable la realización de la propuesta anteriormente mencionada.

8.2 ANALISIS Y ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA

8.2.1 Actores del sistema

Recursos Humanos (RRHH): Este rol es desempeñado por el departamento de recursos humanos de la compañía, el cual esta encargado de ingresar los datos preliminares del empleado.

Empleado (Asesor): Este rol es desempeñado por cualquier empleado de la compañía.

Administrador: Este rol es desempeñado por el encargado de dar el soporte respectivo al sistema.

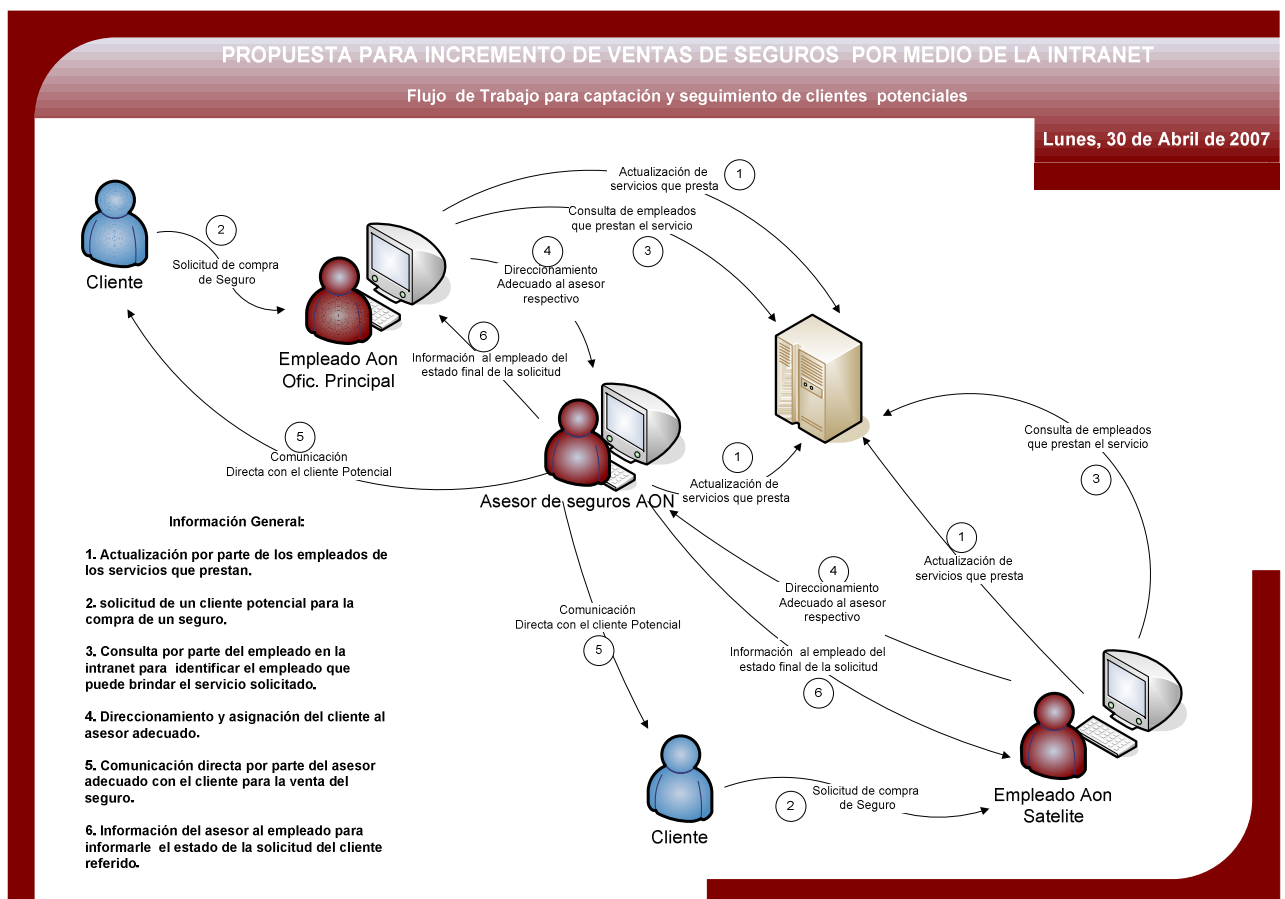
8.2.2 Funcionamiento

El funcionamiento del sistema esta organizado por estos 3 actores. Donde se puede identificar el siguiente flujo grama:

- Ingreso de información por parte del Área de Recursos Humanos.
- Actualización de la información ingresada en recurso humanos por parte de los empleados, para validar y mantener actualizado los servicios que prestan.
- Solicitud de un cliente potencial en cualquiera de los satélites u oficina principal, esta información puede ser tomada personalmente o por vía telefónica para la compra de un seguro.

- Consulta por parte del empleado en la intranet para identificar el empleado que puede brindar el servicio solicitado.
- Direccionamiento y asignación del cliente al empleado/asesor adecuado.
- Comunicación directa por parte del empleado/asesor adecuado con el cliente para la venta del seguro.
- Información del asesor al empleado para informarle el estado de la solicitud del cliente referido.
- El administrador del sistema estará atento a cualquier requerimiento que necesite tanto el empleado como Recursos Humanos.

Para poder identificar visualmente en un flujo de trabajo por favor remitirse al anexo. Flujo de trabajo de captación y seguimiento de clientes potenciales.

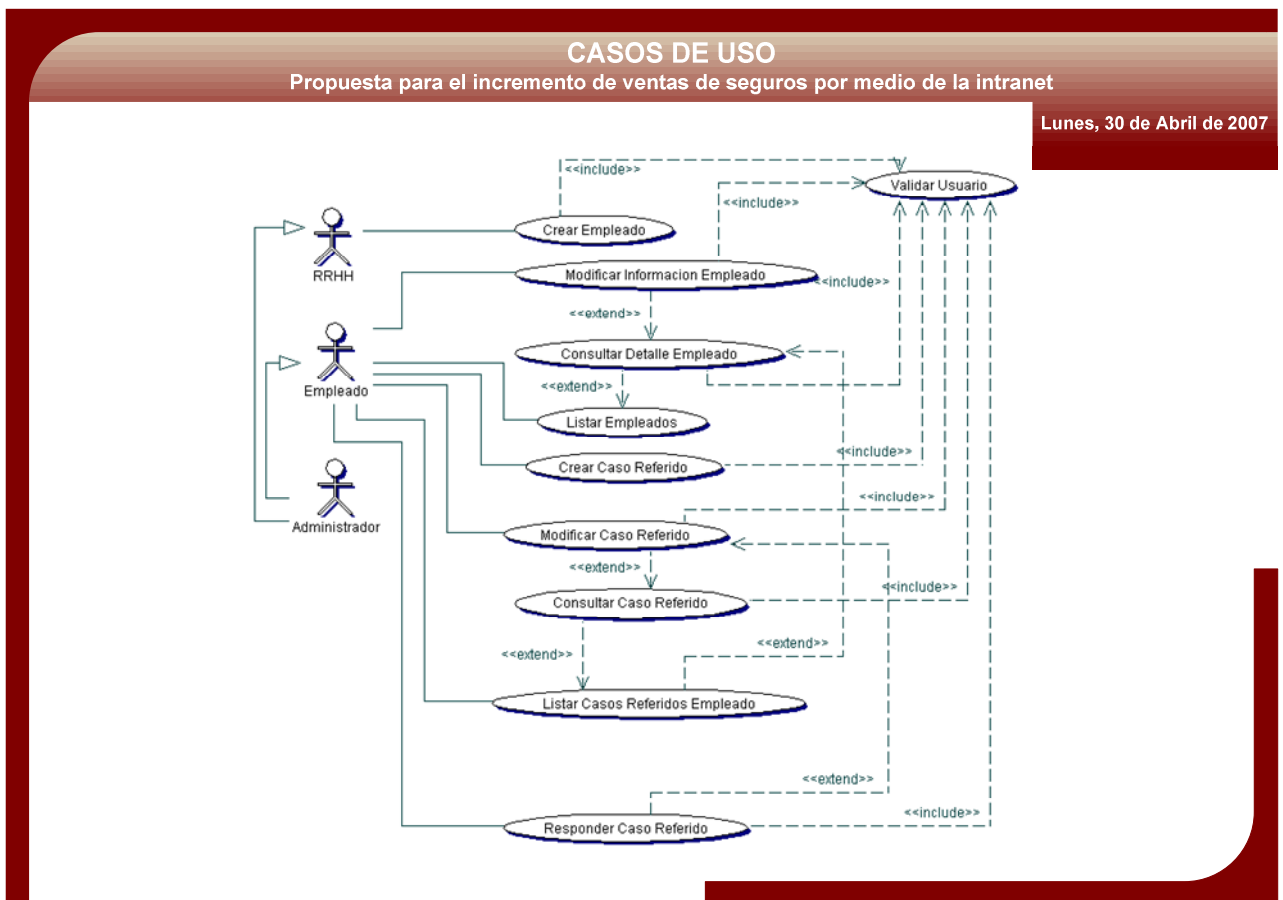


ANEXO 2: Flujo de trabajo

8.2.3 Funcionalidad del sistema

Antes de hacer uso del modulo de la intranet, es necesario realizar las configuraciones iniciales respectivas del sistema, lo que implica ingreso de parámetros de las funcionalidades del modulo de la intranet.

A continuación se presenta la funcionalidad del sistema capturada en diagrama de casos de uso. La funcionalidad mostrada a continuación estará disponible para los actores luego de haber pasado el proceso de autenticación.



Anexo 3: Casos de uso

8.2.3.1 Caso de uso 1. Validar Usuario

Identificador	CU1-Validar Usuario	
Autor	Aon Colombia	
Fecha	30/04/2007	
Indispensable/Deseable	Indispensable	
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta	
Categoría ¿Visible?	Si	
Incluye a	Ninguno	
Incluido por	Todos los requerimientos	
Extiende a	Ninguno	
Actores	Administrador, empleado, RRHH	
Resumen	El Actor ingresa al sistema usando su 'nombre de usuario' y 'contraseña'	
Precondiciones	El actor debe existir en la BD y tener los permisos suficientes para ingresar a la aplicación	
Poscondiciones	El usuario ingresa al sistema	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El Actor entra a la página de inicio de la aplicación	2. El sistema solicita el nombre de usuario y contraseña
	3. El actor ingresa la información requerida por el sistema	4. El sistema verifica la existencia del usuario y la validez del usuario utilizando las rutinas implementadas y teniendo en cuenta las reglas del negocio para tal fin. El sistema permite el acceso al aplicativo.
Caminos Alternativos		
Caminos de Excepción	En 3 si el usuario no existe	El sistema reporta un error.
	En 3 si la contraseña es incorrecta	El sistema reporta un error.

8.2.3.2 Caso de uso 2. Crear Empleado

Identificador	CU2-Crear Empleado	
Autor	Aon Colombia	
Fecha	30/04/2007	
Indispensable/Deseable	Indispensable	
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta	
Categoría ¿Visible?	Si	
Incluye a	Validar Usuario	
Incluido por	Ninguno	
Extiende a	Ninguno	
Actores	Administrador, RRHH	
Resumen	Permite crear en la BD un nuevo empleado	
Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado	
Poscondiciones	Existe un nuevo empleado para la aplicación en la BD	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor ingresa a la pantalla de creación empleados	2. Despliega un formulario para que sea diligenciado con el nombre del Empleado, numero y tipo de identificación, el cargo, el área a la que pertenece y los jefes a quienes reporta
	3. El actor diligencia el formulario y acepta	4. El sistema solicita confirmación al actor para ingresar el nuevo empleado.
	5. El actor confirma que quiere agregar ese empleado.	6. El sistema guarda la nueva información, la persiste e informa el éxito de la operación
Caminos Alternativos		
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema como Administrador	El sistema no permite el ingreso
	En 3 si la información suministrada es incorrecta	El sistema informa del error.

8.2.3.3 Caso de uso 3. Modificar Información Empleado

Identificador	CU3-Modificar Información Empleado	
Autor	Aon Colombia	
Fecha	30/04/2007	
Indispensable/Deseable	Indispensable	
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta	
Categoría ¿Visible?	Si	
Incluye a	CU1 Validar Usuario	
Incluido por	Ninguno	
Extiende a	CU4 -Consultar Detalle Empleado	
Actores	Empleado	
Resumen	Permite modificar un empleado existente en la BD	
Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado y deben existir empleados en la BD	
Poscondiciones	El Sistema actualiza correctamente un empleado existente	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor entra a la pantalla de administración de empleados y elige la opción de actualizar empleado.	2. El sistema despliega la información asociada del empleado: Nombre del empleado, teléfono, dirección, servicios que presta, ramos que trabaja, área a la que pertenece, sucursal, foto del empleado.
	3. El actor digita y selecciona, si lo desea, la nueva información del empleado y acepta.	4.El sistema guarda la nueva información, la persiste e informa el éxito de la operación

Caminos Alternativos		
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema como empleado a modificar datos diferentes a los propios.	El sistema informa del error.
	En 3 si la información suministrada es incorrecta	El sistema informa del error.

8.2.3.4 Caso de uso 4. Consultar Detalle Empleado

Identificador	CU4-Consultar Detalle Empleado	
Autor	Aon Colombia	
Fecha	30/04/2007	
Indispensable/Deseable	Indispensable	
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta	
Categoría ¿Visible?	Si	
Incluye a	CU1-Validar Usuario	
Incluido por	Ninguno	
Extiende a	Ninguno	
Actores	Empleado, RRHH	
Resumen	Permite ver la información detallada de los l empleados existentes en la BD	
Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado y deben existir empleados en la BD	
Poscondiciones	Se despliega correctamente la información solicitada	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor entra a la pantalla de empleados y elige la opción de consultar los diferentes empleados por diferentes opciones.	2. Despliega la lista de los empleados existentes según el criterio seleccionado.

	3. El Actor selecciona un empleado de la lista desplegada	4. El sistema despliega la información asociada del empleado seleccionado: Nombre del empleado, teléfono, dirección, servicios que presta, ramos que trabaja, área a la que pertenece, sucursal, foto del empleado.
Caminos Alternativos		4.1. Si el actor selecciona las opciones para modificar la información del empleado pasa al casos de uso CU3 respectivamente.
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema como empleado	El sistema no muestra esta opción
	En 2 si no existen empleados que cumplan la condición	El sistema informa del error.

8.2.3.5 Caso de uso 5. Crear Caso Referido

Identificador	CU5-Crear Caso Referido
Autor	Aon Colombia
Fecha	30/04/2007
Indispensable/Deseable	Indispensable
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta
Categoría ¿Visible?	Si
Incluye a	CU1 Validar Usuario
Incluido por	Ninguno
Extiende a	Ninguno
Actores	Empleado
Resumen	Permite crear en la BD un nuevo Caso Referido para la aplicación
Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado.
Poscondiciones	Existe un nuevo caso referido en la BD

	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor entra a la pantalla de detalle de empleados y elige la opción de crear un caso referido.	2. Despliega un formulario para que sea diligenciado con el Nombre del caso referido, d la fecha de creación automáticamente.
	3. El Actor digita el la información de caso referido y acepta.	4. El sistema guarda la nueva información, la persiste, envía correo al empleado que se le asigno al caso referido, e informa el éxito de la operación
Caminos Alternativos		
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema como empleado	El sistema no muestra esta opción
	En 1 Si el actor se elige a si mismo como empleado a asignar el caso.	El sistema informa de esta situación pero continúa.
	En 3 si la información suministrada es incorrecta	El sistema informa del error.

8.2.3.6 Caso de uso 6. Modifica Caso Referido

Identificador	CU6-Modificar Caso Referido
Autor	Aon Colombia
Fecha	30/04/2007
Indispensable/Deseable	Indispensable
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta
Categoría ¿Visible?	Si
Incluye a	CU1 Validar Usuario
Incluido por	Ninguno
Extiende a	Consultar Caso Referido
Actores	Empleado
Resumen	Permite modificar un caso Referido existente en la BD

Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado y deben existir Casos Referidos asignados al empleado en la BD	
Poscondiciones	El Sistema actualiza correctamente un caso referido existente	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor entra a la pantalla de administración de casos Referidos y elige la opción de actualizar casos.	2. Despliega un formulario con la lista de casos referidos asignados existentes y solicita le sea seleccionado uno.
	3. El Actor selecciona un caso referido de la lista desplegada	4. El sistema despliega la información asociada al caso referido seleccionado: Estado y observaciones del caso, para que puedan ser modificados
	5. El actor digita la información necesaria para la actualización del caso asignado.	6. El sistema guarda la nueva información, la persiste e informa el éxito de la operación. Si el caso es salvado con estado cerrado. El sistema envía correo electrónico al empleado que genero el caso.
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema para modificar un caso referido	El sistema no muestra esta opción
	En 2 si no existen permisos y/o usuarios	El sistema muestra deshabilitada la opción de modificar permisos y/o usuarios
	En 5 si la información suministrada es incorrecta	El sistema informa del error.

8.2.3.7 Caso de uso 7. Consultar Caso Referido

Identificador	CU7-Consultar Caso Referido
Autor	Aon Colombia
Fecha	30/04/2007
Indispensable/Deseable	Indispensable

Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta	
Categoría ¿Visible?	Si	
Incluye a	CU1 Validar Usuario	
Incluido por	Empleado	
Extiende a	Modificar Caso Referido	
Actores	Empleado	
Resumen	Permite consultar los Casos Referidos propios que existen en la BD para la aplicación. Los Casos Referidos deben estar creados por defecto en la BD.	
Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado. Los permisos deben estar creados por defecto en la BD.	
Poscondiciones	El sistema no cambia con esta acción, despliega la información correctamente	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor ingresa a la pantalla de Casos Referidos y elige la opción de consultar casos propios asignados.	2. Despliega un formulario con la lista de Casos Referidos propios existentes y solicita le sea seleccionado uno.
	3. El Actor selecciona un caso referido de la lista desplegada	4. El sistema despliega la información asociada al caso referido seleccionado: empleado que lo asigno, fecha, observación y estado.
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema como empleado	El sistema no muestra esta opción
	En 2 si no existen permisos	El sistema informa del error.

8.2.3.8 Caso de uso 8. Listar Casos Referido Empleado

Identificador	CU7-Listar Caso Referido Empleado
Autor	Aon Colombia
Fecha	30/04/2007

Indispensable/Deseable	Indispensable	
Prioridad (Alta, Media, Baja)	Alta	
Categoría ¿Visible?	Si	
Incluye a	CU1 Validar Usuario	
Incluido por	Empleado	
Extiende a	Consultar Caso Referido	
Actores	Empleado	
Resumen	Permite listar todos los Casos Referidos que existen en la BD para la aplicación. Los Casos Referidos deben estar creados por defecto en la BD.	
Precondiciones	El actor debe estar autenticado y autorizado. Los permisos deben estar creados por defecto en la BD.	
Poscondiciones	El sistema no cambia con esta acción, despliega la información correctamente	
	Acción del Actor	Acción del Sistema
Curso Básico de Eventos	1. El actor ingresa a la pantalla de Casos Referidos y elige la opción de consultar todos los casos.	2. Despliega un formulario con la lista de todos los casos Referidos existentes y solicita le sea seleccionado uno.
	3. El Actor selecciona un caso referido de la lista desplegada	4. El sistema despliega la información asociada al caso referido seleccionado: empleado que lo asigno, fecha, observación y estado.
Caminos de Excepción	En 1 Si el actor no esta autorizado en el sistema como empleado	El sistema no muestra esta opción
	En 2 si no existen permisos	El sistema informa del error.

8.3 DISEÑO DEL SISTEMA

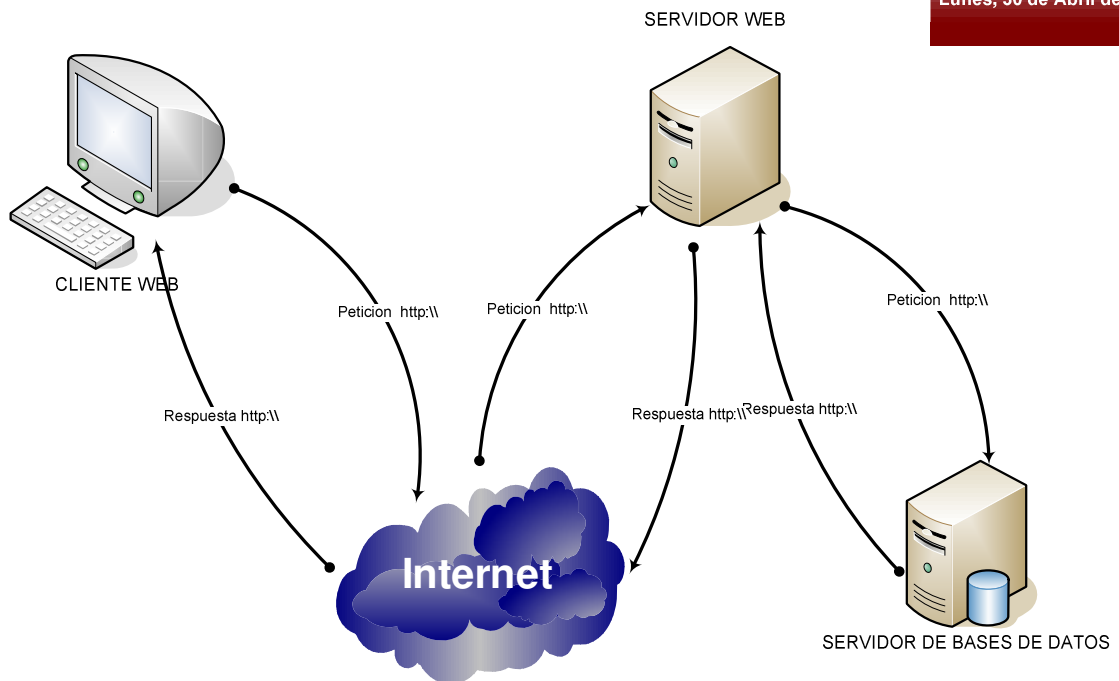
8.3.1 Diseño arquitectónico del sistema

Ya que el sistema propuesto es una intranet, la arquitectura más adecuada es cliente servidor de 3 capas.

DISEÑO ARQUITECTÓNICO

Propuesta para el incremento de ventas de seguros por medio de la intranet

Lunes, 30 de Abril de 2007



8.3.2 Diseño modular del sistema

Se presentan los módulos que debe tener el nuevo sistema.

Modulo de autenticación de usuarios y seguridad: Verifica la autenticación de usuarios, dando restricciones de accesos que se presentan a través del sistema.

Modulo de actualización de Empleados: Utilizado inicialmente por el Dpto. de Recursos humanos para ingresar la información de los empleados. Luego utilizado por los propios empleados para mantener actualizada la información.

Modulo de consulta de Empleados: Permite realizar las búsquedas necesarias de un empleado para identificar cuales son los servicios que brinda.

Modulo de Casos Referidos: Permite a los empleados manejar los casos referidos propios y de la compañía, brindando la posibilidad de hacer seguimientos.

9 CONCLUSIONES

- Esta propuesta permite analizar el comportamiento actual y proyectar a futuro la demanda de los seguros en la compañía, analizando los factores de diversas índoles que influyen sobre los clientes potenciales y referidos.
- La intranet es una forma o un nuevo modo de hacer las cosas en la empresa e implica replantear objetivos, para administrar la información que la empresa maneja en su proceso productivo y comprender que el objetivo es identificar la información como el elemento básico del éxito o fracaso de la empresa.
- La intranet nos da la oportunidad de aminorar los problemas de comunicación como un beneficio para la organización. Es una clave para el logro de la calidad total de los servicios que la empresa ofrece a sus clientes; porque el objetivo respecto de la calidad total no lo podemos controlar sino más bien producir.
- Cuando la información fluye de manera natural las ventajas son aprovechadas en toda su amplitud, para sacar un mejor provecho de estas premisas es necesario utilizar herramientas como Intranet que nos permitan llegar a este objetivo más fácilmente.
- La información y la intranet deben estar orientadas a los clientes universales teniendo en cuenta que clientes somos todos es decir que pueda conectar a todos con todos, mientras mas personas puedan ser conectadas la utilidad será mas provechosa.
- Permite la proyección de un trabajo en equipo, colaboración de grupo y obtener una comunicación multidireccional en la organización.
- Adicional hay ahorro de papel ya que toda la información se encuentra en el computador, los boletines, manuales, circulares, cotizadotes y demás se encontrarán exclusivamente en la Intranet.
- La Intranet es un sistema que apoya el crecimiento en el desempeño de la gente que hace parte de la organización.
- En éste sistema se debe montar información referente al negocio compañías de seguros, cotizadores, procesos, subprocesos y criterios como servicio al personal, flujo de documentación, servicios de consultas de información que permita ampliar el conocimiento.

- La información que se encuentra en la intranet siempre estará actualizada y nunca será obsoleta, fluirá de forma rápida a cada sitio de trabajo de los empleados. Los contenidos y su actualización son el corazón de la intranet. Una Intranet es tan buena como su propio contenido, no se trata de cantidad sino de calidad.
- Se evidencia que en la compañía es necesario obtener un sistema de información que permita acceder rápidamente a la información básica para la atención de los clientes nuevos y referidos.
- Gracias a los resultados de la encuesta se evidencia el interés y la necesidad de implementar un sistema de información como lo es la Intranet.
- Por medio de la Intranet no sólo se logrará obtener el manejo de la información de la compañía, si no además aumentar las ventas, mantener los clientes y crear un sistema de ahorro dentro de la compañía.

10 BIBLIOGRAFIA

- BLANCO Adolfo. Formulación y Evaluación de Proyectos, Ediciones Torán, 4ta edición.
- ILPES. Guía para la Presentación de Proyectos. Siglo XXI Editores. 10 edición.
- MARIOTTI John. Marketing. Mac Graw Hill
- PAIVA Antonio. Guías de Clase.
- PATRICIO PASTOR H. Universidad de Chile Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas SISIB
- CONESA, Alícia-RULL, Imma. “ L’evolució dels sistemes documentals al departament de Documentació de TVC: el canvi de Mistral a Aïrs i el repte d’Intranet”. En: 6es. Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona: Socadi , Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1997. 225-235pp.
- FUENTES i PUJOL, M^a Eulàlia. La información en Internet. Barcelona: Cims, 1997. 240p
- HOLTZ, Shel. INTRANET como ventaja competitiva. Madrid: Anaya Multimedia, 1997. 354p.+CD.
- “L’Intranet s’impose dans l’enterprise”. En: Archimag, n^o 105, juin 1997.25-29pp.
- MARTIN, Philippe. “Intranet. Présentations technique et perspectives”. En: Documentaliste-Sciences de l’Information, vol. 33, n^o 4-5, 1996. 207-213pp.
- SANCHEZ MONTERO, José Antonio. “Hacia una optimización de los recursos Internet en la empresa”. En: Revista Española de Documentación Científica, n^o 20, 1, 1997. 52-59pp..
- <http://www.cincodias.com/especiales/suplementos/5redm/20020703/08winter.htm>
- <http://www.marketingnet.cl/> PAULNE BICKERTON, MATTHEW BICKERTON Y KATE SIMPSON-HOLLEY “Ciberestrategia” Prentice Hall, Internet Negocios

11 ANEXOS

11.1 ANEXO 1 – ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA.

*1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

- Organigrama de la compañía.
- Áreas estratégicas de la compañía.
- Líneas de Negocio de la compañía.
- Organigrama y áreas estratégicas de la compañía.
- Organigrama y líneas de negocio de la compañía.
- Áreas estratégicas y líneas de negocio de la compañía.
- Todas las anteriores.
- Ninguna de las anteriores.

*2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

- 0%
- 1% - 20%
- 21% - 40%
- 41% - 60%
- 61% - 80%
- 81%-100%

*3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

- 1 - 5.000
- 5.001 - 10.000
- 10.001 - 20.000
- 20.001 - 40.000
- Más de 40.000

*4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

- 0%
- 1% - 20%
- 21% - 40%

- 41% - 60%
- 61% - 80%
- 81%-100%

*5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

- 0%
- 1% - 20%
- 21% - 40%
- 41% - 60%
- 61% - 80%
- 81%-100%

*6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi Nunca
- Nunca

*7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

- Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio.
- Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.
- Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.
- Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.
- Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.
- Otro (Por favor especifique)

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

- SI
- NO

*9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

- SI
- NO

*11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

- 0%
- 1% - 20%
- 21% - 40%
- 41% - 60%
- 61% - 80%
- 81%-100%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1

RAZON 2

*13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

- SI

NO

*15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

- Organigrama
- Áreas
- Servicios
- Cargos y personas que integran cada área.
- Foto del empleado que ocupa cada cargo.
- Cuentas que maneja el empleado en la compañía
- Ubicación física del empleado.
- Teléfono y extensión del empleado.
- Correo electrónico del empleado.
- Descripción de los servicios que ofrece el empleado.
- Ramos que maneja el empleado.
- Información del jefe directo del empleado .
- Otro (Por favor especifique)

11.2 Anexo 2 – CORREO ELECTRONICO



Ana Fonseca/ARS/CO/AON

25/07/2007 10:26

To CO-ARS-03 Bogota, CO-ARS-05 Cali, CO-ARS-07 Medellin,
CO-ARS-09 Cartagena, CO-ARS-02 (Satelites),
CO-AFFINITY

cc

bcc

Subject Encuesta Proyecto de Grado

Buenos días:

Como parte la **Especialización en Seguros y Seguridad Social** que la compañía lleva a cabo con la **Universidad de la Sabana** y queriéndonos unir en los diferentes proyectos presentados, el grupo de estudiantes conformado por: Cristina Sarria, Johana Rubiano y Pedro Alfonso Duarte, se encuentra en el proceso de recolección de información para plantear un proyecto de mejora en la compañía.

Solicitamos la colaboración de todos los empleados para el diligenciamiento de la encuesta (aprox. 5 min) que se anexa a continuación. Fecha máxima de diligenciamiento, próximo **viernes 27 de Julio** a las 6:00 pm.

En esta ocasión no se puede brindar muchos detalles del proyecto para no sesgar los resultados de la encuesta.

<http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?EID=127569>

De antemano agradecemos el tiempo invertido en el desarrollo de la encuesta y apoyo a este grupo de estudiantes.

Cualquier inconveniente por favor comunicarse con Ing. Alfonso Duarte tel: 6381734

Cordial Saludo

Ana María Fonseca M. | Directora de Gestión Humana
Aon Risk Services Colombia
Cra 11 No 86 -35/53 | Piso 8 | Bogotá D.C.
Tel: +1(571).6381700 Ext. 1740 | Tel Dir: +1(571). 6381740
Fax: +1(571).6381999
Email: ana_fonseca@ars.aon.com

11.3 Anexo 3 – ENCUESTAS DILIGENCIADAS.



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: 1

Inicio: **12/07/2007 14:54:20**

Fin: **16/07/2007 22:08:41**

E-Mail: **Johanna.Rubiano@abbott.com**

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?
2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?
3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?
4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?
5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?
6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?
7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?
8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?
9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.
10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?
11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?
12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.
RAZON 1 - NO LO CONTACTAN
RAZON 2 - NO LE DAN TODAS LAS OPCIONES
13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o

negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

CATERINA SZAFRANSKI NO LA ATENDIERON PRA POLIZA DEHOGAR Y VEHICULO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: 2

Inicio: **25/07/2007 21:43:36**

Fin: **25/07/2007 22:06:30**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explico al cliente que no puedo atender, pero le informo que que la compañía lo tine y trato de contactar al funcionario responsable o en su defecto le suministro la informacion correspondiente para que lo contacte.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Es importante recalcar la diversidad de los productos de la Cia. y poder prestar un mejor servicio

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - no tengo mucho contacto con otros clientes

RAZON 2 - los concursos deben tener premios que nos motiven mas

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Solicitud de cotización de la póliza integral del hogar para los asociados a cooperativas mineras. Fue excelente la atención realizada por Afinity, pero por presupuesto el negocio no se pudo llevar a efecto.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: 3

Inicio: 25/07/2007 22:01:41

Fin: 25/07/2007 22:20:39

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

Más de 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Lo ideal seria hacer seguimiento a cada caso hasta cerrar el proceso

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - No conozco el responsable de cada area para direcciona a los clientes**RAZON 2** - Cuando llamo nadie se hace cargo o ponen muchas trabas.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Cuendo los clientes requieren el SOAT los direcciono a Adriana Gonzalez y han tenido buena atencion.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

[Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: 4

Inicio: **25/07/2007 22:08:13**

Fin: **25/07/2007 23:49:46**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

0%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

0%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

El tiempo del cliente es tan valioso como el nuestro y en ese proceso se pierde

demasiado del mismo.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Desconocimiento de los servicios que se ofrecen y quien los maneja

RAZON 2 - Es mas facil y rapido para enviarlo a la recepcion, pero no para el cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: 5

Inicio: 25/07/2007 22:50:11

Fin: 25/07/2007 22:53:47

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Áreas estratégicas de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

41% - 60%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Es e procedimiento más expedito

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

41% - 60%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

cuando abogados externos requieren pólizas para sus clientes

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **6**

Inicio: **25/07/2007 22:56:10**

Fin: **25/07/2007 23:03:21**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y líneas de negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

61% - 80%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciono al cliente con la persona adecuada luego de buscar quien es.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Considero que todos los empleados deben estar entrenados para dar una asesoría

integrar, así sea preliminar sobre el tema.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No he referido

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: 7

Inicio: 25/07/2007 23:02:48

Fin: 25/07/2007 23:05:35

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

No se tiene el control del cliente y no se hace seguimiento.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - El area a la que pertenezco no trabaja con clientes externos

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

Otro (Por favor especifique)

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **9**

Inicio: **25/07/2007 23:34:20**

Fin: **25/07/2007 23:59:52**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

41% - 60%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

porque le puede brindar un mejor servicio y resolver las inquietudes

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

21% - 40%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - por no saber quien maneja el tema

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

redireccionar al ejecutivo que maneje un tema similar

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **10**

Inicio: **26/07/2007 0:05:04**

Fin: **26/07/2007 0:13:38**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

61% - 80%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

SI PORQUE SE LE ESTA COMUNICANDO CON UNA PERSONA QUE TIENE MAS CONOCIMIENTO EN ESTE CAMPO Y POR LO TANTO SERA EFECTIVO.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - FALTA DE CONOCIMIENTO EN CUENTAS

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

CUANDO REALIZO RECEPCION DE LLAMADAS Y DEBO REDIRECCIONARLAS A EJECUTIVOS QUE TENGAN QUE VER CON LA SOLICITUD DE LOS CLIENTES.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **11**

Inicio: **26/07/2007 0:22:25**

Fin: **26/07/2007 0:28:10**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Buen servicio

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Conocidos me preguntan por los servicios de Aon y se los refiero a un Gerente Comercial

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **13**

Inicio: **26/07/2007 1:11:11**

Fin: **26/07/2007 1:25:49**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Es una oportunidad de penetración sobre un cliente existente, o también una oportunidad de ganar un cliente nuevo al interior de la Cía. que maneja el producto

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - No palica par ami pues siempre los refiero

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No tengo ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **15**

Inicio: **27/07/2007 5:02:03**

Fin: **27/07/2007 5:53:40**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

POR FALTA DE TIEMPO DE LOS JEFES

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - NO SABRIA A QUIEN REFERIRLO

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

SOLAMENTE LOS REFIERO, NO HAGO SEGUIMIENTO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **17**

Inicio: **27/07/2007 17:17:58**

Fin: **27/07/2007 17:26:38**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Líneas de Negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PREGUNTANDO SE LLEGA A ROMA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NINGUNA PERSONAL

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **18**

Inicio: **27/07/2007 19:08:05**

Fin: **27/07/2007 19:19:14**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

ES LA PERSONA QUE CONOCE Y PUEDE OFRECER EL PRODUCTO CORRECTAMENTE.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

POLIZAS DE SALUD PARA SLIR DEL PAIS Y LOS COMUNICO CON SALUD.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Ubicación física del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **15**

Inicio: **27/07/2007 5:02:03**

Fin: **27/07/2007 5:53:40**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

POR FALTA DE TIEMPO DE LOS JEFES

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - NO SABRIA A QUIEN REFERIRLO

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

SOLAMENTE LOS REFIERO, NO HAGO SEGUIMIENTO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **16**

Inicio: **27/07/2007 17:14:15**

Fin: **27/07/2007 17:22:32**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

El conocimiento de la Compañía permite poder ofrecerle el cliente la solución a su requerimiento.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

41% - 60%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Descuido en la calidad del servicio e importancia en los asuntos del cliente referido.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **17**

Inicio: **27/07/2007 17:17:58**

Fin: **27/07/2007 17:26:38**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Líneas de Negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PREGUNTANDO SE LLEGA A ROMA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NINGUNA PERSONAL

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **18**

Inicio: **27/07/2007 19:08:05**

Fin: **27/07/2007 19:19:14**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

ES LA PERSONA QUE CONOCE Y PUEDE OFRECER EL PRODUCTO CORRECTAMENTE.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

POLIZAS DE SALUD PARA SLIR DEL PAIS Y LOS COMUNICO CON SALUD.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Ubicación física del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **19**

Inicio: **27/07/2007 20:44:51**

Fin: **27/07/2007 20:54:45**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

SE DEBERIA TENER LA CAPACIDAD DE QUE CADA EJECUTIVO DE CUENTA ACOMPAÑE AL CLIENTE DESDE EL PRIMER CONTACTO HASTA EL FINAL DEL PROCESO

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - SIEMPRE SE REFIEREN CLIENTES

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

la referenciacion de un par de clientes de automoviles que al final del proceso de cotizacion compraron su poliza con nosotros..

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **20**

Inicio: **27/07/2007 22:09:48**

Fin: **27/07/2007 22:17:24**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Por que se agotan una instancia que tienen línea directa con el gerente comercial o técnico de la otra área.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Porque mis clientes generalmente están atendidos por las áreas de generales y P & B

RAZON 2 - Por desconocimiento de productos de genrales

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Aeroasis nos solicito una póliza que los ampara en caso de salir al mercado como nueva aerolínea, Aon no pudo conseguir la cotización y la lograron un una agencia

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **21**

Inicio: **28/07/2007 0:09:45**

Fin: **28/07/2007 0:14:48**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y áreas estratégicas de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

REVISO EN AON ACCESS LOS EJECUTIVOS QUE LLEVAN CASOS DEL RAMO Y DIRECCIONO LA LLAMADA

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PORQUE MUCHOS CLIENTES REQUIEREN VARIOS SERVICIOS DE LA MISMA COMPANIA Y NO TODO PUEDE ESTAR EN MANOS DE UNA SOLA PERSONA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - POR DESCONOCIMIENTO DE LOS EJECTUTIVOS.

RAZON 2 - POR NO TENER INFORMACION DE LOS SERVICIOS.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NO TENGO NINGUNA PORQUE AUNQUE ME LLAMAN PARA CONSULTAR NO AVERIGUO SI LA TRANSACCION ES EXITOSA

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

UN AYUDA VENTAS

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **22**

Inicio: **28/07/2007 3:55:59**

Fin: **28/07/2007 4:02:03**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

NO EXISTE CONTACTO DIRECTO CON EL CLIENTE

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - NO CONOZCO SOBRE LA CIA**RAZON 2** - NO CONOZCO TODOS LOS SERVICIOS DE LA CIA**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

REFIERO CLIENSTES PARA AUTOS Y AUNQUE LO ATIENDEN NO LE DAN TODAS LAS POSIBILIDADES QUE HAY EN EL MERCADO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)[Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **23**

Inicio: **28/07/2007 3:56:02**

Fin: **28/07/2007 4:02:19**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

debería saber a quien dirigir el cliente yo mismo

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Casi siempre envío al cliente a recepción y allí obtiene respuesta

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

otros productos, promociones, informacion sobre seguros

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **24**

Inicio: **28/07/2007 4:03:05**

Fin: **28/07/2007 4:10:10**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

SE PIERDE EL SEGUIMIENTO AL CLIENTE

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - no soy comercial**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **25**

Inicio: **28/07/2007 4:06:00**

Fin: **28/07/2007 4:12:04**

Email: **CRISTISARRIA@hotmail.com**

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no, la recepcionista muchas veces no tiene la informacion, pero yo tampoco la tengo

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

no tengo ninguna experiencia importante

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **26**

Inicio: **28/07/2007 4:10:35**

Fin: **28/07/2007 4:14:11**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no se atiende al cliente y se va

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - falta de informacion**RAZON 2** - no tengo contacto con los clientes**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

no he tenido

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **27**

Inicio: **28/07/2007 4:12:47**

Fin: **28/07/2007 4:14:44**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

la recepcion es la persona que conoce los datos de quin maneja el clietne

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - no conoco los clientes de la compañía**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **28**

Inicio: **28/07/2007 4:15:21**

Fin: **28/07/2007 4:17:09**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

La recepcion solo direcciona la llamada la venta efectiva la hace el ejecutivo de

cuenta

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **29**

Inicio: **28/07/2007 4:17:31**

Fin: **28/07/2007 4:19:20**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no se tienen mas datos de la informacion de clientes

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **30**

Inicio: **28/07/2007 4:48:41**

Fin: **28/07/2007 4:50:10**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no se sabe si la recepcion lo direcciona adecuadamente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - no conozco clientes**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

NO

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **31**

Inicio: **28/07/2007 4:50:19**

Fin: **28/07/2007 4:52:27**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

EL CLIENTES SE VA PORQUE NO LE ATIENDEN BIEN Y A TIEMPO

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - No trabajo en el área comercial**RAZON 2** - No conozco los productos que tiene AON**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

NO TENGO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **32**

Inicio: **28/07/2007 4:50:47**

Fin: **28/07/2007 4:52:05**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

se pierde la llamada en la comunicación y se pierde el cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

no tengo

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

NO

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **33**

Inicio: **28/07/2007 4:51:54**

Fin: **28/07/2007 4:56:36**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

la recepcion no siempre tiene toda la informacion de la compañía

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Pase un cliente a la recepción y solo volvi a tener noticias de el por otro producto y me dijo que se habia cansado de esperar que le contestara la recepcionista y compro el seguro de vida en otro lugar.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

nuevos productos y forma de ofrecerlos

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **34**

Inicio: **28/07/2007 4:52:26**

Fin: **28/07/2007 4:53:33**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

la recepcion lo comunica con la gerencia respectiva

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

no he tenido ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **35**

Inicio: **28/07/2007 4:53:22**

Fin: **28/07/2007 4:55:45**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

EL CLIENTE SE PUEDE CANSAR EN LA LINEA PORQUE NO LO ATIENDEN

RAPIDAMENTE

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - TRABAJO EN UN SATELITE Y NO CONOZCO MUCHO DE LA EMPRESA

RAZON 2 - COMO TRABAJO EN EL SATELITE SOLO MANEJO SU PROGRAMA DE SEGUROS

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

COMO NO HE REFERIDO NO TENGO EXPERIENCIAS

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **36**

Inicio: **28/07/2007 4:53:54**

Fin: **28/07/2007 4:55:25**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

cambian varias veces de recpcionista y la persona que esta alli no conoce bien las

extensiones

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

cada vez que llaman a pedirme un soat lo paso a le recepcion

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Teléfono y extensión del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **37**

Inicio: **28/07/2007 4:55:44**

Fin: **28/07/2007 4:58:13**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

es la manera mas rapida de llegar a la persona que manejan las polizas para que se comuniquen con el cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

siempre envio un correo cuando llaman de a pedirme un soat

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Cargos y personas que integran cada área.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **38**

Inicio: **28/07/2007 4:56:10**

Fin: **28/07/2007 4:58:46**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

LAS PERSONAS DE LA RECEPCION NO ESTAN CAPACITADAS PARA ATENDER A

NUEVOS Y ACTULES CLIENTES

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - NO SE A QUIEN DIRECCIONARLO

RAZON 2 - NO TENGO MUCHOS REFERIDOS

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

HE REFERIDO CLIENTES A LA SRA. ZAFRA LOS HA ATENDIDO BIEN PERO NO SE HA CERRADO LA VENTA

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **39**

Inicio: **28/07/2007 4:59:12**

Fin: **28/07/2007 5:01:41**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN ATENDIENDO LA RECEPCION REQUIEREN

CONOCER MAS A CERCA DE LA COMPAÑÍA Y DE QUIENES LA INTEGRAN PORQUE NO DAN INFORMACION CORRECTA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - NO HE REFERIDO

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NO HE TENIDO NINGUNA EXPERIENCIA

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Servicios

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Logout

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?

[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **40**

Inicio: **28/07/2007 4:59:23**

Fin: **28/07/2007 5:03:18**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

La recepcion muchas veces demora en contestarle al cliente, este se aburre y cuelga

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

He tenido solo casos de referidos y estos han sido enviados a la recepcion

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **41**

Inicio: **28/07/2007 5:02:12**

Fin: **28/07/2007 5:04:20**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

LA RECEPCIONISTA NO TIENE LA CACITACION PARA GUIAR A UN CLIENTE

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - PORQUE NO SE A QUIEN CONTACTAR**RAZON 2** - PORQUE NO TENGO EXPRIENCIA EN LO QUE ME ESTA SOLCITIANDO EL CLIENTE**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

AUN NO HE TENIDO EXPERIENCIAS

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **42**

Inicio: **28/07/2007 5:04:24**

Fin: **28/07/2007 5:06:43**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

En la recepcion muchas veces no contestan

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Dos clientes me han preguntado sobre polizas para transporte de mercancías y los he direccionado a la recepción de la compañía

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **43**

Inicio: **28/07/2007 5:04:49**

Fin: **28/07/2007 5:07:26**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PORQUE EL CLIENTE NO ES ATENDIDO INMEDIATAMENTE Y NO SE LE INDAGA

CORRECTAMENTE PARA SABER QUE SE LE DEBE OFRECER

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - SOLO ATIENDO A UN CLIENTE CORPORATIVO Y POR POLITICAS DE ESA EMPRESA NO PUEDO ATENDER INDIVIDUALES

RAZON 2 - NO ME LLEGAN REFERIDOS

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

SIN EXPERIENCIAS

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **44**

Inicio: **28/07/2007 5:07:53**

Fin: **28/07/2007 5:10:14**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PORQUE EL CLIENTE NO ES ATENDIDO CON PRIORIDAD

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - EN AON NO ES FACIL LA COMUNICACION**RAZON 2** - SI LOGRO COMUNICARME LA RECEPCIONISTA NO CONOCE SOBRE LA COMPAÑIA**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

SI REFIERO ES PARA SOAT CON ADRIANA Y LOS HA ATENDIDO MUY BIEN

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **45**

Inicio: **28/07/2007 5:08:02**

Fin: **28/07/2007 5:11:35**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

La recepcionista a veces direcciona erradamente al cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Direccione un cliente para una poliza de cumplimiento a William Guerrero y el lo atendio muy amablemente, pero la poliza no se emitió

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **46**

Inicio: **28/07/2007 5:10:37**

Fin: **28/07/2007 5:13:11**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

AUNQUE LAS RECEPCIONISTAN TRATAN DE HACER LO MEJOR POSIBLE SU TRABAJO

NO TIENEN CONOCIMEINTO DE TODOS LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA CIA Y MUCHO MENOS DE A QUIEN DIRECCIONAR LA LLAMADA, PERO SI LO TRASFIERO A LA PERSONA QUE ME INDIQUEN ES MUY DIFICLLA COMUNICACION

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - PORQUE NO ES POSIBLE LA COMUNICACION CON AON

RAZON 2 - PORQUE NO MANEJO CLIENTES

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

SIN EXPERIENCIAS

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **47**

Inicio: **28/07/2007 5:12:44**

Fin: **28/07/2007 5:15:12**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

A los clientes no les gusta estar de extencion en extencion

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Pase a un cliente a una extencion y se me devolvio la llamada porque la persona no respondia

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **48**

Inicio: **28/07/2007 5:13:42**

Fin: **28/07/2007 5:16:13**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

LA ATENCION AL CLIENTE EN AON ES PESIMA SI ES UN CLIENTE NUEVO

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - NO ME PARECE BUENA LA ATENCIÓN A UN CLIENTE NUEVO**RAZON 2** - LOS EJECUTIVOS SE CIERRAN MUCHO A MANTENER CLIENTES ACTUALES Y NO LE PRESTAN ATENCIÓN A LOS CLIENTES INDIVIDUALES**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

HE REFERIDO A MIEMBROS DE MI FAMILIA Y ME HAN COMENTADO QUE NO LOS ATENDIERON BIEN O SI LOS LLEGARONA A TENDER NO FUE PRESENTANDOLAS MEJORES OPCIONES

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Servicios

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **49**

Inicio: **28/07/2007 5:15:45**

Fin: **28/07/2007 5:17:16**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no se puede realizar seguimiento al cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

no refiero clientes

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **50**

Inicio: **28/07/2007 5:16:35**

Fin: **28/07/2007 5:19:09**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PORQUE NO ES LA PERSONA CON EL CONOCIMIENTO NECESARIO PARA

DIRECCIONAR A UN NUEVO CLIENTE

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - PORQUE PERCIBO QUE LOS CLIENTES INDIVIDUALES SON MENOS IMPORTANTES QUE LOS CORPORATIVOS

RAZON 2 - PORQUE NO LE OFRECIERON UN BUEN PQUETE DE SEGUROS A MI PADRE

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NO ATENDIERON BIEN A MI PADRE Y DECIDIO QUEDARSE NE EL ANTERIOR CORREDOR

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **51**

Inicio: **28/07/2007 5:18:06**

Fin: **28/07/2007 5:20:20**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no es efectivo y no se le da la importancia necesaria a un cliente especial

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Necesite cotizar camiones a una empresa de transportadora y por demora en la cotización no obtubo el negocio

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **52**

Inicio: **16/07/2007 6:22:34**

Fin: **16/07/2007 6:44:30**

Email: **CRISTISARRIA@hotmail.com**

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?
2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?
3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?
4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?
5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?
6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?
7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?
8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?
9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.
10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?
11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?
12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.
13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Vendo seguros para vehiculos, pero un cliente que compro un seguro para un camion requeria tambien el seguro por transporte de mercancia, le dije que me llamara despues, le pregunte a mi jefe directo si sabia quien vendia de ese tipo de seguros en la compañía, ella me indico a quien, y se lo nforme por un correo electronico. Finalmente el seguro fue vendido por AON sucursal Cali, no por la persona a quien me dirigio mi jefe.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **53**

Inicio: **25/07/2007 17:33:36**

Fin: **25/07/2007 17:43:57**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y líneas de negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Se delega la responsabilidad a la recepcionista quien no tiene información detallad y

puede direccionar mal a la persona. Es muy posible que el cliente se pierda.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - No estoy segura a quien se deben referenciar los negocios.

RAZON 2 - AL no tener información, no se genera la dinámica de conseguir clientes

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Negativa: Referencí un cliente y la atención que le dieron terminó en que ninguna Compañía le aseguraba su vehículo, sin embargo el tenía su carro asegurado su carro sin ningún problema, por lo tanto optó por renovar la póliza que tenía y no tomar los servicios de Aon

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **54**

Inicio: **25/07/2007 17:37:19**

Fin: **25/07/2007 17:44:18**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Porque será luego redireccionado con quién sepa del tema

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - No me han llamado clientes solicitando información**RAZON 2** - Los que me han llamado, buscan un nombre específico y los transfiero a esa persona**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

[Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **55**

Inicio: **25/07/2007 17:40:01**

Fin: **25/07/2007 17:48:11**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Somos una sola empresa que ofrece un portafolio amplio de servicios para satisfacer todas las necesidades del cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

El cliente solicitó seguros de Hogar y se remitió al área de generales, que pudo realizar la venta

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

[Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **56**

Inicio: **25/07/2007 17:40:20**

Fin: **25/07/2007 17:58:39**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

ante todo somos una empresa de servicios, y como tal debemos diferenciarnos de la competencia en atender a nuestros clientes actuales lo mejor que cada uno de nosotros podamos, esto trae como resultado nuevos clientes-

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - En el area en la que me encuentro no manejo ventas

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

En presidencia entran muchas llamadas de clientes molestos, la idea es tratar de ayudarles en lo que necesitan y tratar de ubicarlos con el ejecutivo que les pueda ayudar a solucionar los problemas.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **57**

Inicio: **25/07/2007 17:42:05**

Fin: **25/07/2007 17:49:21**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Si por que aunque no maneje el tema le estoy informando y constactando con la persona adecuada

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Aveces no le dan la misma importancia que inicialmente le di yo y por esta razón en algunos casos se pierde la oportunidad de negocio

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **58**

Inicio: **25/07/2007 17:43:13**

Fin: **25/07/2007 22:56:05**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

0%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Deberíamos ofrecerle el servicio al cliente en el momento en que él lo necesita y no hacerle perder tiempo direccionandolo hasta encontrarse a quien le puede colaborar.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - No atiendo clientes finales directamente.

RAZON 2 - no conozco todos los procesos

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **59**

Inicio: **25/07/2007 17:46:15**

Fin: **25/07/2007 23:34:48**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Porque se esta direccionando correctamente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

61% - 80%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Me ha pasado que cuando oriento a una persona en el servicio que está necesitando, después cuando tiene alguna otra inquietud con el mismo tema u otra inquietud me han vuelto ha llamar.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

[Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **60**

Inicio: **25/07/2007 17:47:43**

Fin: **25/07/2007 18:43:28**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Líneas de Negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Tomó el requerimiento del cliente, averiguo que persona o area maneja el caso, y le devuelvo la llamada al cliente para orientarlo.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Cuando un funcionario se compromete a devolver la llamada a un cliente, y efectivamente lo realiza, el cliente queda 100% satisfecho.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

el procedimiento para crear el rut de una persona natural

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **61**

Inicio: **25/07/2007 17:48:05**

Fin: **25/07/2007 17:55:21**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

por que canilizar a traves de la recepcion es una clara muestra de desconocimiento de

la compañía y eso no es servicio oportuno al cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

81%-100%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

el poder ofrecer a clientes distintos buenas condiciones de mercado y servicio que luego han sido ratificadas por el cliente

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

esperiencias y logros

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **62**

Inicio: **25/07/2007 17:51:00**

Fin: **25/07/2007 17:56:56**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

Más de 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

a pesar que no se esta dando una respuesta inmediata al requerimiento del cliente, se esta brindando atencion a su solicitud tratando de localizar a la persona que maneja el tema... se informa

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

se vendio la poliza de seguro pero el cliente ademas estaba interesado en SOAT y seguro todo riesgo para su empresa

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **63**

Inicio: **25/07/2007 17:51:06**

Fin: **25/07/2007 18:02:45**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

Más de 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

SE PIERDE MUCHO TIEMPO

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

21% - 40%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - NO CONOZCO SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COMPAÑIA

RAZON 2 - ME ENCUENTRO UBICADA FUERA DE AON Y NO ES FACIL LA COMUNICACION PARA SABER COMO GUIAR A UN NUEVO CLIENTE

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

SE REFIRIO UN CLINETE PARA COMPRA DE SEGURO DE VEHICULO Y NO LE DIERON TODAS LAS OPCIONES DEL MERCADO, OBTIAMENTE LA VENTA NO SE REALIZÓ

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **64**

Inicio: **25/07/2007 17:51:13**

Fin: **25/07/2007 18:10:56**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Reviso el servicio solicitado y trato de atender el requerimiento yo misma

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Ante el cliente, uno como ejecutivo de cuenta es la solución a sus problemas

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

61% - 80%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Reviso el tema internamente y le doy respuesta al cliente

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **65**

Inicio: **25/07/2007 17:56:08**

Fin: **25/07/2007 18:01:16**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

El cliente accede a la persona indicada

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

NO

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **66**

Inicio: **25/07/2007 17:56:13**

Fin: **26/07/2007 18:40:00**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y líneas de negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

llevo poco tiempo en la compañía trabajando en el área financiera y al acudir a mi

jefe directo quien lleva varios años me puede indicar a quien direccionar al cliente sin que este éste tenga que rebotar de extencion en extencion o de piso en piso por la compañía y muy posiblemente nunca le sea atendida su solicitud

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

un cliente llama bastante molesto pues tiene un problema con su poliza y lleva llando durante toda la mañana a la persona que le maneja su poliza y nunca le contesta y segun lo manifestado por el cliente es una cosa de suprema urgencia

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **67**

Inicio: **25/07/2007 17:57:04**

Fin: **25/07/2007 18:01:58**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

ES UN A FORMA DE PENETRACION PARA LA COMPAÑIA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

aYUDO A MIS CLIENTES CUANDO NECESITAN POLIZAS DE CUMPLIMIENTO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **68**

Inicio: **25/07/2007 18:03:57**

Fin: **25/07/2007 18:12:39**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Líneas de Negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

ES UN CANAL DE MAYOR EFECTIVIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

21% - 40%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - TIEMPO

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

ACTUALEMNET MANEJO RAMOS DE CUMPLIMIENTO Y RCE, Y EL CLIENTE SOLICITO ALGUN APOYO EN ARP Y SE LE BRINDO Y QUE CONFORME, ESTO NOS DIO LA OPORTUNIDAD DE COTIZAR Y GANARNOS ESTE RAMO ACTUALMENTE.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **69**

Inicio: **25/07/2007 18:06:51**

Fin: **25/07/2007 18:10:25**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

61% - 80%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

El cliente se siente atendido directamente por una persona idónea

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

21% - 40%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

He terminado atendiendo clientes de otras hgerencias por que no ha sido atendido debidamente y siempre recurre a mi.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **70**

Inicio: **25/07/2007 18:17:10**

Fin: **25/07/2007 18:21:55**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

61% - 80%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Porque se necesitan más herramientas

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Dice que por fin lo direccionaron bien

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **71**

Inicio: **25/07/2007 18:19:30**

Fin: **25/07/2007 18:30:29**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Áreas estratégicas de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Llama a su jefe directo y le informa lo sucedido solicitándole que le informe a quien puede referir este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Cada quien debe saber dirigir al cliente al servicio que desea

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Falta de interés

RAZON 2 - Posible falta de conocimiento de los productos

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

El IDU solicitó la realización de determinar el PML (máxima probabilidad de pérdida) de terremoto de Bogotá. Este trabajo se hizo con éxito con la Dirección de Ingeniería de Aon

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **72**

Inicio: **25/07/2007 18:26:04**

Fin: **25/07/2007 18:31:15**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

Más de 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Debería conocerse y direccionar directamente a la persona encargada

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - Rara vez atiendo clientes**RAZON 2** - Manejo un sector específico**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

No he tenido ninguna experiencia

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **73**

Inicio: **25/07/2007 18:27:27**

Fin: **25/07/2007 18:36:02**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

Más de 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

61% - 80%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

41% - 60%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

De esta manera se le esta prestando un buen servicio

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Por en el Area en que me encuentro no lo veo necesario

RAZON 2 - no tengo contacto con el cliente

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Alguna vez trate de informale a un cleinte cuales eran los doc para la presentacion de una siniestro (vida) y el señor sintio que apesar que no era la persona que no manejaba el tema lo supe atender

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **74**

Inicio: **25/07/2007 18:30:29**

Fin: **25/07/2007 18:47:10**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Generalmente no llaman al cliente

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - No conozco la persona que maneja el ramo

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No han llamado varios clientes a los que les he solicitado que contacten

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **75**

Inicio: **25/07/2007 18:40:35**

Fin: **25/07/2007 18:48:30**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y áreas estratégicas de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

41% - 60%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explico al cliente que no manejo el servicio,pero trato de ubicar la persona que lo hace. No envio co-ars.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

No dejo el cliente sin atencion y a veces hago seguimiento

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

21% - 40%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Por que no los tengo

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No recuerdo

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **76**

Inicio: **25/07/2007 18:41:48**

Fin: **25/07/2007 18:54:05**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Tomo el requerimiento del cliente, hablo con la persona encargada y le doy la respuesta al cliente o llamo al cliente con la persona encargada

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

de esta manera el cliente siempre recibe lo que necesita y no pasa de persona en persona y ademas no tiene que esperar que otra persona lo llame, es mejor recibir la respuesta si es algo sencillo por parte de alguien que conozca o si es un producto que va a seguir utilizando que reciba una presentacion formal y así se diriga con confianza a la nueva persona que lo atendere

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

81%-100%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Las áreas a las cuales les he referido no han sido efectivas.

RAZON 2 - no le han dado la prioridad e importancia a los clientes referidos

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Referi un cliente para un negocio nuevo y no fue bien atendido.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **77**

Inicio: **25/07/2007 18:41:51**

Fin: **25/07/2007 18:48:33**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

61% - 80%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

si, porque se le presta un buen servicio y se resuelven sus dudas

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Falta de conocimiento

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No ubique al ejecutivo que manejaba la cuenta por lo tanto no le pude dar la informacion solicitada

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **78**

Inicio: **25/07/2007 18:54:30**

Fin: **25/07/2007 22:40:43**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Líneas de Negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explico al cliente que no manejo el tema, pero trato de conseguir la informacion de que y a donde debe comunicarse para que el cliente no tenga que hacer la indagacion, si no proporcionarle la informacion exacta y facilitarle el tramite de lo que esta solicitando.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Ya que el cliente no se va a sentir desatendido; por el contrario se va a sentir importante y así va a seguir adquiriendo nuestros productos.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

Hasta el momento no se me ha presentado esa situación.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **79**

Inicio: **25/07/2007 18:57:47**

Fin: **25/07/2007 19:02:49**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

PORQUE CONOCE EL PRODUCTO Y LE PUEDE DAR UNA MEJOR ASESORIA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NINGUNA

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **80**

Inicio: **25/07/2007 18:58:31**

Fin: **25/07/2007 19:17:22**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

1 - 5.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

si conozco quien puede asesorarlo lo remito, si no lo comunico con la operadora para que canalice la llamada

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Debería conocer a los principales dolientes para remitir llamadas

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - Desconozco los servicios y productos de la compañía

RAZON 2 - no tengo contactos que puedan ser vistos como clientes potenciales

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

por las responsabilidades de mi cargo esta pregunta no se aplica

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **81**

Inicio: **25/07/2007 19:01:58**

Fin: **25/07/2007 19:06:05**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Líneas de Negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que usted no maneja este tipo de servicio y por lo tanto no puede ofrecerlo.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no conozco a profundidad que hace o maneja cada unidad de negocios

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - NO TENGO CONTACTO DIRECTO CON ELLOS

RAZON 2 - NO CONOZCO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

NO TENGO

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)

| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **82**

Inicio: **25/07/2007 19:20:10**

Fin: **25/07/2007 19:27:06**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y líneas de negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

Más de 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Seguramente el cliente no desee pasar por las diferentes extensiones hasta encontrar

alguien que le ayude

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - No conozco a profundidad los servicios disponibles

RAZON 2 - No tengo claridad acerca del mercado objetivo para ofrecer los diferentes servicios

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No he tenido ninguna experiencia comercial

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **83**

Inicio: **25/07/2007 19:21:14**

Fin: **25/07/2007 19:36:31**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y líneas de negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

21% - 40%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

0%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

no creo que ningun cliente de esta forma conozca el portafolio de productos, unicamente esta cubriendo la necesidad conocida

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

En el caso de Pymes se han rederenciado varios clientes que se han vuelto existosos

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

NO

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **84**

Inicio: **25/07/2007 20:01:42**

Fin: **25/07/2007 20:09:06**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y líneas de negocio de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

SE DEBE ASESORAR MEJOR AL CLIENTE Y REALIZAR UNA ATENCIÓN ADECUADA

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - DESCONOCIMIENTO DE SERVICIOS

RAZON 2 - DESCONOCIMIENTO DE LA PERSONA QUE LO EJECUTA

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

EN VISITAS A CLIENTES SE IDENTIFICO UN SERVICIO QUE PRESTA LA COMPAÑIA Y LO REMITI DIRECTAMENTE CON LA PERSONA QUE MANEJA EL TEMA, SE REALIZO LA NEGOCIACIÓN Y SE OBTUVO EL NEGOCIO PARA LA EMPRESA

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **85**

Inicio: **25/07/2007 20:25:24**

Fin: **25/07/2007 20:33:14**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Claro,de esta forma podemos brindar un mejor servicio al cliente y no lo perderiamos.

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

No he tenido ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **86**

Inicio: **25/07/2007 21:03:31**

Fin: **25/07/2007 21:08:16**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

averiguo quien lo maneja y lo direcciono

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Es el mejor elemento de servicio al cliente - la información

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

1% - 20%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - tiempo**RAZON 2** - falta de información**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

ARP y PYMES me colaboraron

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Servicios

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **87**

Inicio: **25/07/2007 21:10:18**

Fin: **25/07/2007 21:16:33**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

61% - 80%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

41% - 60%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Porque si se dirige a la persona que conoce y sabe del tema muy probablemente no lo va a dejar ir sin que adquiera el producto requerido

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

41% - 60%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - el cliente no ha tenido la necesidad de otros servicios

RAZON 2 - No sabe no responde

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

A mi ortodoncista le vendi una poliza de autos y fue referido al área de Affinity

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **88**

Inicio: **25/07/2007 21:13:07**

Fin: **25/07/2007 21:23:40**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Ninguna de las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Lo comunica con la recepción de la compañía para que sea direccionado.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Deberia haber un callcenter para la compañía

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - Soy una persona técnica en sistemas, no soy experta en seguros**RAZON 2** - No tengo información a quien podría referir a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

No he tenido experiencias comerciales.

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **89**

Inicio: **25/07/2007 21:18:38**

Fin: **25/07/2007 21:29:18**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

10.001 - 20.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Le explica a su cliente que no puede ofrecerle este servicio pero le informa que la compañía si lo tiene y envía un correo electrónico a toda la compañía solicitando que la persona indicada atienda a este cliente.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

si no atendemos a nuestros clientes, se nos van

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

SI

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

81%-100%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Recibi una llamada preguntando por una persona y le recibi el mensaje con el numero telefonico, la persona quedo agradecida

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Servicios

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **90**

Inicio: **25/07/2007 21:21:01**

Fin: **25/07/2007 23:25:01**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Todas las anteriores.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

81%-100%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

1% - 20%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Porque la persona a la cual la dirigo esta especializada en el tema

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

61% - 80%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

asesoria con temas de la DIAN y contratación estatal

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

NO

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Información general sobre Affinity por ejemplo

< Primero	< Anterior	Siguiente >	Ultimo >
		Eliminar	Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **91**

Inicio: **25/07/2007 21:26:29**

Fin: **25/07/2007 21:35:16**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

41% - 60%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

20.001 - 40.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

21% - 40%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Casi siempre

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

Redirecciona al cliente con la persona adecuada ya que conoce quien en la compañía ofrece este servicio.

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

SI

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

por que es la forma correcta de lograr que el cliente no busque alternativas por fuera

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

21% - 40%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.

RAZON 1 - por temor a que no sea atendido adecuadamente

RAZON 2 - por falta de estímulo por la consecucion de clientes

13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.

En Team ofrecimos BCM y a pesar del exceptisimo que tenemos en la presentación, el cliente recibio muy bien nuestra oferta

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY



OCULTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

¿Eres usuario?
[Regístrate ahora](#)

Ejemplos de plantillas

Satisfacción del cliente
 Clima laboral
 Perfil del visitante
 Test de producto
 y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito
 o Paypal

Más información

Productos y servicios
 Funcionalidades
 Tarifas
 Preguntas frecuentes
 Primera visita

 [Ayuda Online](#)

Detalle de cuestionarios de la encuesta

Visualización de los resultados cuestionario a cuestionario.

|< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

Cuestionario: **92**

Inicio: **25/07/2007 21:31:19**

Fin: **25/07/2007 21:35:06**

Email:

Parámetro de usuario 1:

Parámetro de usuario 2:

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

No existe ningún filtro aplicado a los resultados de esta encuesta

Página 1. ENCUESTA SOBRE SERVICIOS INTERNOS DE AON COLOMBIA

1. ¿De la siguiente información indique cuáles conoce?

Organigrama y áreas estratégicas de la compañía.

2. ¿En que porcentaje considera que conoce o maneja los servicios que ofrece la compañía?

1% - 20%

3. ¿Cuántos clientes tiene actualmente la compañía?

5.001 - 10.000

4. ¿De este total de clientes en que porcentaje los identifica?

21% - 40%

5. ¿En qué porcentaje conoce que clientes asesora cada ejecutivo o gerente de la compañía.?

1% - 20%

6. Si esta interesado en asesorar a un cliente, ¿sabe si otra área o persona de la compañía lo esta asesorando?

Nunca

7. Si un cliente que esta asesorando le solicita un servicio diferente de los que usted maneja, ¿qué hace en la gran mayoría de casos?

No manejo cliente externo

8. ¿Considera que la opción elegida en la pregunta anterior es un proceso efectivo para lograr la venta de los servicios que ofrece la compañía?

NO

9. Justifique su respuesta a la pregunta anterior.

Si no manejo clientes no puedeo hacer parte del proceso

10. ¿Refiere clientes a otra área de la compañía?

NO

11. ¿Si ha referido algún cliente, en que porcentaje hace seguimiento a esta venta?

0%

12. Enuncie dos(2) razones por las cuales actualmente no refiere a un cliente.**RAZON 1** - No Manejo Clientes**13. Comente una experiencia comercial importante (positiva o negativa) que haya tenido con un cliente que le ha solicitado un servicio diferente al que usted maneja.**

Ninguna

14. ¿De acuerdo con las respuestas anteriores considera necesaria la implementación de un sistema de información interna (organización, clientes, empleados, productos, líneas de negocio, etc.) donde pueda tener acceso a los servicios que presta la compañía?

SI

15. ¿Que tipo de información debe tener este sistema? (marque tantas como desee)

Organigrama

Áreas

Servicios

Cargos y personas que integran cada área.

Foto del empleado que ocupa cada cargo.

Cuentas que maneja el empleado en la compañía

Ubicación física del empleado.

Teléfono y extensión del empleado.

Correo electrónico del empleado.

Descripción de los servicios que ofrece el empleado.

Ramos que maneja el empleado.

Información del jefe directo del empleado .

< Primero

< Anterior

Siguiente >

Ultimo >|

Eliminar

Terminar

[Mapa del sitio](#) | [Ayúdanos a mejorar](#) | [Condiciones](#) | [Política de privacidad](#) | [Quiénes somos](#) | [Recomienda](#) | [Favoritos](#)
| [Boletín](#)

Copyright Encuesta Fácil, S.L. Tlf. 902 102 882 / (+34) 91 416 4609 ó Email a: Atención al cliente

TRIFACTORY