

# Censos y encuestas 2022

Detallistas

Mystery Shoper

Valoración y percepción de servicio



# Antecedentes

A lo largo de más de 30 años de estar íntimamente involucrados en procesos corporativos comerciales, de servicio al cliente, tecnología y soporte, el equipo de **FX Silver** convergemos, para llevar al siguiente nivel, los servicios de asesoría, gestión y análisis estadísticos enfocados a los procesos comerciales de empresas y corporativos.

- **Análisis, depuración y validación de bases de datos.**
- **Perfil, ponderación y categorización de mercados y clientes.**
- **Actualización de geolocalización de carteras de clientes, territorios y mercados.**
- **Sondeo de precepción y valoración de servicio.**
- **Análisis de desempeño de fuerza de ventas.**

# Procesos y servicios

<b>Análisis, depuración y validación de bases de datos</b>	<b>Categorizar clientes y usuarios según características comerciales</b>	<b>Actualización de geolocalización</b>	<b>Sondeo de percepción y valoración de servicio</b>
<p>Recibimos la base de datos para</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar congruencias, de registro, de ubicación, de identidad y existencia<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Código postal, demarcación, colonia, Calle</li></ul></li><li>• Detectar registros que reporten incongruencias o generen una geolocalización ajena</li><li>• Validar rutas y nomenclaturas de identificación de registros</li></ul>	<p>Formulamos encuestas y censos para</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer criterios de ponderación a partir de características estructurales y de valor comercial.</li><li>• Revisar y validar la ponderación establecida</li><li>• Registrar y tabular la ponderación obtenida</li></ul>	<p>Contamos con tecnología y plataformas para</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Depurar y actualizar coordenadas de bases de datos.</li><li>• Validar coordenadas consolidando registros de ubicación</li><li>• Sembrar y registrar ubicaciones no detectadas mediante presencia en tiempo real.</li></ul>	<p>Realizamos encuestas de salida y planteamos escenarios de opinión para</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer percepción de servicios brindados</li><li>• Desempeño y cumplimiento de políticas comerciales de fuerza de ventas</li><li>• Detectar áreas de oportunidad en procedimientos y dinámica comercial</li></ul>

# Proceso Levantamiento

## ● Encuesta

- Revisamos los formularios establecidos y configuramos la plantilla de la encuesta en nuestra plataforma.
- Establecemos la metodología de levantamiento asegurando que todos los escenarios en campo serán solventados en el formato configurado.
- Capacitamos al personal de campo y establecemos la estrategia de logística
  - Project Manager
  - Supervisores
  - Encuestadores.

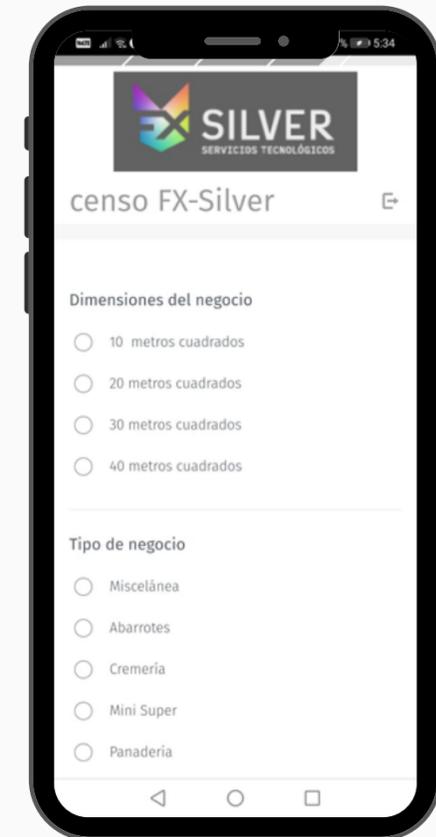
### **Se asignan dispositivos precargados con nuestra plataforma incluyendo las siguientes herramientas de levantamiento**

- Encuesta precargada
- Geolocalización en tiempo real on/off line
- Data en la nube (servidor propio)
- Carga de imágenes con nomenclatura y coordenadas por registro.



Se precarga las bases de datos en nuestra plataforma y se configura la asignación de rutas de levantamiento.

Con ello se evita el error humano de duplicidad u omisión, garantizando la total cobertura de las zonas y demarcaciones comprendidas en la base de datos.



La configuración de parámetros y secuencia de respuestas del cuestionario está pensada en evitar la gestión manual de las respuestas.

Con ello garantizamos la uniformidad de la data recopilada y evitamos el error humano de levantamiento.

# Proceso

Levantamiento y gestión de la información

## ● Recursos

### Humanos

- Project Manager
- Supervisores (1 por cada 7 encuestadores)
- Encuestadores

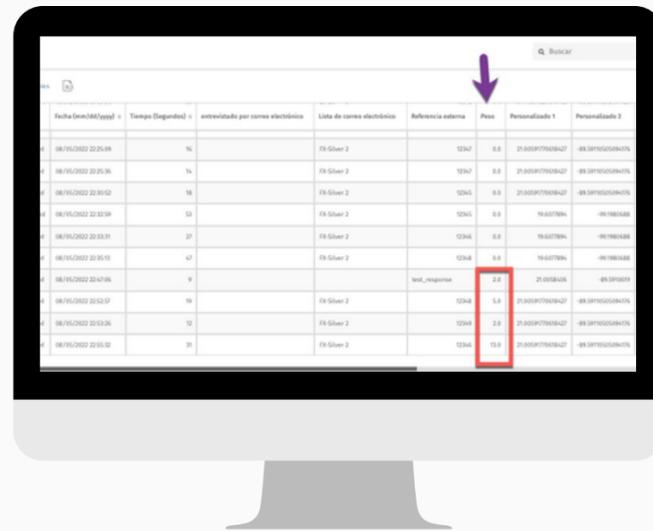
### Tecnológicos

Plataforma digital de gestión del estudio

- Levantamiento y gestión de datos en tiempo real
- Geolocalización en tiempo real
- Levantamiento y etiquetado de imágenes en tiempo real
- Gestión de incidencias y reportes

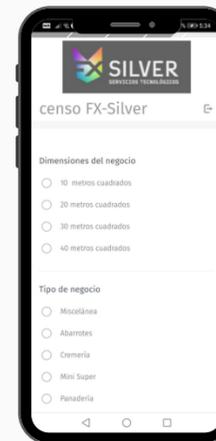
Servidor propio de almacenamiento de datos

Dispositivos móviles



Nuestra plataforma configura y customiza encuestas, valoraciones y censos.

Genera reportes en tiempo real y brinda seguridad absoluta de la información, ya que alberga la información en servidores propios



Los dispositivos móviles están provistos de funciones ON/OFF Line



Todo nuestro personal está plenamente identificado

# Gestión de resultados

Analítica

Depuración y validación de base de datos	Categorizar clientes y usuarios según características comerciales	Actualización de geolocalización	Sondeo de percepción y valoración de servicio
<ul style="list-style-type: none"><li>• Base de datos consolidada</li><li>• Direcciones y datos del cliente</li><li>• Actualización de coordenadas Geolocalización</li><li>• Informe de bajas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Categoría del establecimiento por<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Colonia</li><li>◦ Demarcación</li></ul></li><li>• Tamaño del mercado</li><li>• Formatos de establecimientos por<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Colonia</li><li>◦ Demarcación</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de geolocalización actualizado<ul style="list-style-type: none"><li>◦ por rutas</li><li>◦ por demarcación</li><li>◦ por categoría de cliente</li></ul></li><li>• banco de imágenes con nomenclatura y geolocalización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Top Ten vendedores mejor valorados</li><li>• Embudos de áreas de oportunidad</li><li>• Satisfacción del cliente</li><li>• Valoración de marca y producto</li></ul>

# Gestión de resultados

- Resumen ejecutivo de avance

- % de avance de levantamiento por demarcación / ruta
- Categorías
- Data gestionada
- Incidencias y valoración de servicio

- Informe de resultados

Se entrega en formato digital

- Base de datos depurada
- Categorías
- Geolocalización
- Actualización de datos del establecimiento
- Informe de bajas
- Banco de imágenes con nomenclatura
- Total de encuestas levantadas



**SILVER**  
SERVICIOS TECNOLÓGICOS

**Resultados altamente rentables**

[visite nuestro sitio](#)