*Mercadotecnia*

Observación La observación es una de las técnicas de evaluación de servicio al cliente más sencillas que una organización puede aplicar.

Estudio Mistery Shopper Esta técnica implica el empleo de un mystery shopper, que realizan transacciones y luego informan el nivel de servicio que recibe. Es una técnica muy efectiva ya que son profesionales y saben exactamente qué áreas son importantes cuando se trata de servicio al cliente.

Monitorear los canales de comunicación con el cliente Las llamadas telefónicas se pueden grabar y se puede pedir a los representantes que escuchen sus propias conversaciones para mejorar su rendimiento en el futuro. Además, estas grabaciones también podrían utilizarse con fines de enseñanza y formación.

Análisis de datos financieros Otra de las técnicas de evaluación del servicio al cliente consiste en el análisis de datos financieros de la empresa, que incluyen ventas, visitas de clientes, quejas, número de consultas y ventas cruzadas.

Recolectar comentarios de los clientes Para llevar a cabo este proceso, a través de encuestas, puedes realizar [encuestas en tablets](https://www.questionpro.com/es/encuestas-en-tablets.html) en las cajas registradoras y salidas donde los clientes puedan registrar sus comentarios. Otra forma puede ser enviado una [encuesta por correo electrónico](https://www.questionpro.com/blog/es/encuesta-por-correo-electronico/) o compartiéndola por redes sociales.