

## UNA MIRADA AL INTERIOR: “EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO 2020”

Al igual que cada año en esta fecha, el equipo de consultores invita a nuestros clientes a formar parte de la evaluación anual de calidad de servicio. Nuestra idea es simple: parar, observar y mejorar para así poder dar cumplimiento al propósito que nos hemos construido, el de desafiar el límite de lo posible y contribuir de esta forma al desarrollo de una sociedad más humana y sustentable. Sin lugar a dudas, en esta oportunidad, el contexto imperante nos ha puesto el escenario más complejo que de costumbre, lo que vemos como una oportunidad de reflexión y ajuste.

Compartimos a continuación algunos de los puntos que más sentido tienen para nosotros, a partir de este proceso evaluativo: **Nuestro Net Promoter Score (NPS) 2020 es de un 75%** para nuestras Unidades de Negocio (Búsqueda, Selección y Evaluación de Personas).

**El 82% de nuestros clientes** califican como excepcional o bien - por sobre el promedio - nuestra capacidad para **atender y dar respuesta a sus consultas**, siendo un aspecto ampliamente valorado nuestro **Rol de Asesor** para con nuestros clientes. Cualitativamente **nuestr@s** clientes refieren en esta aplicación, algunos de los siguientes comentarios:

“Lo que más destaco es la **rapidez** en la respuesta, coordinación y que siempre cumplen con los plazos comprometidos, por lo tanto, se **puede confiar** en el trabajo”.

“Lo que más destaco siempre es el **alto nivel de partnering** que tienen con nosotros, entienden bien el negocio, **se adaptan** a lo que necesitamos y **nos ayudan a agilizar** los procesos.”

“La **flexibilidad** del equipo en relación a la recepción del requerimiento, en entender qué es lo que necesitamos para nuestra organización”

“Los postulantes (incorporados por la consultora) han realizado una buena labor y lo más importante es la coincidencia con los informes psicolaborales entregados, eso me deja muy tranquilo de que la selección y todo el proceso es **muy profesional**”

En general me encanta trabajar con la consultora porque me parecen personas de experiencia y - en caso de que la situación lo requiera - muy formales, me encanta!

Más allá de los resultados numéricos, los que nos servirán como input de nuestros análisis, la información entregada nos hace un profundo sentido de que vamos por buen camino, pues están muy de la mano con lo que queremos ser. Buscamos ser coherentes con nuestros valores de **Excelencia, Aprendizaje y Colaboración**, y más allá de los números y porcentajes de logro que esta encuesta arroja, los resultados nos permiten alegrarnos de los éxitos y volcar nuestras energías en nuevas y mejores prácticas.

#### ¿Qué aprendimos en esta crisis sanitaria?

Entre otras cosas, a adaptar nuestras metodologías potenciando el servicio online y así ser capaces de asegurar la continuidad operacional con la misma calidad que siempre hemos buscado. **El 95 % de nuestros clientes considera que la modalidad de entrevista On line ha funcionado exitosamente.**

**¡Muchas Gracias!** a nuestr@s clientes, a nuestro equipo, a nuestros candidat@s, contactos, profesionales y amig@s **por desafiarnos constantemente a ir por más.**

**Que tengan una excelente semana.  
Afectuosamente,**



Pilar  
Acosta



Marcela  
Soto



Rodrigo  
Miguel

Al respecto nuestros clientes refieren:

...“Ha sido una tremenda ayuda tanto para nosotros como empresa **con presencia a nivel nacional**, como también, para contribuir al cuidado de la salud de nuestros candidat@s”...

“la coordinación del proceso ha sido especialmente fluida y **la calidad de los informes recibidos es idéntica** (en comparación a antes de la pandemia)”.

#### **Nuestra pasión por generar aprendizajes**

**significativos** en las personas – incluyéndonos - y desde luego también el desafiarnos a transformar organizaciones, ha comenzado por casa. Hace algunos meses cerramos la página de una historia de años, en pos de iniciar formalmente este nuevo proyecto **TCS Group - Talent Solutions.**