

## **APROEMA EVALUARÁ LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EMPRESAS DE GESTIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS DE PONTEVEDRA**

**Aproema – Tatiana Rodríguez Carrera | 03/07/2008**

Como parte de las acciones enfocadas a obtener información de primera mano para nuestros Asociados con la que puedan mejorar sus servicios en función de una mayor competitividad, APROEMA dará inicio al proyecto “Satisfacción del cliente de las empresas de Gestión y Transporte de residuos en la provincia de Pontevedra”

Este proyecto tiene como objetivo primordial diseñar y establecer planes de mejora en cuanto al servicio y atención prestada a los clientes de las empresas de este importante sector medioambiental. Lo que les proporcionará a los empresarios una importante herramienta para la toma de decisiones y orientación de sus estrategias de negocio.

Igualmente se espera que este proyecto al involucrar diferentes variables de satisfacción del cliente, permita conocer cuáles son sus niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, capacitar a las empresas para contribuir activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

La ejecución de este proyecto se tomará 4 meses, comenzando en el mes de agosto con la fase de diseño de los instrumentos de retroalimentación necesarios para recabar la información. Hacia mediados de septiembre se contactará con nuestras empresas asociadas del sector y con sus clientes para la aplicación del instrumento y para noviembre se espera generar un informe con las recomendaciones y estrategias pertinentes.

Cabe destacar que este proyecto será realizado mediante las Becas de Iniciación Profesional 2008 que patrocina la Fundación Caixanova y que este año están enfocadas a financiar, entre otras, acciones de revitalización y respeto al medioambiente.