

# “Implementación del indicador NPS de última milla para la satisfacción de los clientes en la Empresa Sedel Peru Sac”

**Problemática empresarial:** La organización está atravesando un bajo rendimiento en los colaboradores, por la falta de confianza, problemas de comunicación, temor de entrega de productos a los clientes el cual esta afectando los procesos e imagen de la organización.



**OBJETIVO GENERAL** Optimizar la entrega de productos durante la última milla mejorando los indicadores del NPS.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reforzar las habilidades blandas y duras de los colaboradores de la empresa SEDEL S.A para mejorar la satisfacción de los clientes.
- Medir el nivel de progreso de las competencias estratégicas a través de la implementación del protocolo de entrega con asesoría del coaching.
- Comparar el nivel de satisfacción del cliente antes y después de la implementación del protocolo de entrega a través de la asesoría de coaching.

