



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:
**Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la
clientela**

Código: ECP0245_3

NIVEL: 3



Branding: (Anglicismo). Proceso de hacer y construir una marca mediante la administración estratégica del conjunto total de activos vinculados en forma directa o indirecta al nombre y/o símbolo (logotipo) que identifican a la marca influyendo en el valor de la marca, tanto para el cliente como para la empresa propietaria de la marca.

CES: (Anglicismo. Customer Effort Score. En español, programas para valorar el esfuerzo del cliente). Programa informático destinado medir el grado de dificultad que implica para la clientela resolver un problema o lograr un objetivo en sus relaciones con la empresa que utiliza dicho programa.

Ciberseguridad: Conjunto de elementos, medidas y equipos destinados a defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de tecnología de la información, seguridad de la información electrónica o seguridad informática.

CRM: (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

CSAT: (Anglicismo. Customer Satisfaction Score. En español, marcador de satisfacción del cliente). Métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.

IOT: (Internet of the Things. En español, Internet de las Cosas). Infraestructura en la que múltiples sensores incorporados a dispositivos comunes y cotidianos (objetos) registran, someten a tratamiento, almacenan y transfieren datos e interactúan con otros dispositivos o sistemas haciendo uso de sus capacidades de conexión en red.

Marketing: (Anglicismo. En español, mercadotecnia, mercadeo o mercadología). Conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca, identificando y satisfaciendo las necesidades y deseos de los consumidores.

NPS: (Anglicismo. En español, programas de medición de lealtad de clientes). Programa informático destinado a medir la satisfacción de la clientela a largo plazo. Trazan la estrategia de recompensa a la clientela fidelizada.

UX: (User Experience. En español, experiencia de usuario). Factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.