

Encuesta entre los socios

Satisfacción con la calidad de los servicios

3,50%
Eventos de terceros



3,34%
Eventos Internos

La encuesta fue respondida por 982 socios, y los resultados se midieron en una escala de uno a cinco.

Los asociados del Club están conformes con la calidad de los servicios que reciben durante las diferentes actividades que se programan, tanto en las organizadas por el Club como por terceros. Así lo determinó la encuesta realizada entre el cinco y el 23 de octubre del año anterior, donde se midió la "comunidad", o sea la

atención ofrecida en los restaurantes, acontecimientos sociales, culturales y deportivos, así como los atinentes a la administración y la seguridad. Esta encuesta fue respondida por 982 socios. El principal objetivo del estudio es el de aumentar el promedio de satisfacción del socio y sus familias, mediante una mejora en todas las áreas de atención. >



- > La empresa que ejecutó el estudio es Consultores Jurídico Empresariales (**COJUREM**); con ella se evaluó el grado de complacencia del asociado con respecto a los servicios que ofrece el Club.

Dos tipos de eventos

En la encuesta, los eventos se dividieron en internos –los del Club– y los organizados por terceros; con respecto a los que realiza el Country, se valoraron la comunicación previa, organización general, iniciativa de desarrollo, originalidad, variedad y premiaciones; el resultado, en una medición de uno a cinco, fue de un **3,34%**.

Estas actividades se desarrollan previa planificación de las áreas deportivas, comités, profesionales deportivos y sociales. Dado el resultado del sondeo, a los representantes de esas secciones se les solicitó mejorar la planificación, con el propósito de llegar al socio con más originalidad y variedad, y que los precios que se cargan sean congruentes con los gastos reales de cada uno de ellos. Los eventos de terceros tuvieron una calificación de **3,50%**. Los aspectos revisados fueron los servicios de saloneros, atención previa, durante y después de la actividad, mantenimiento de instalaciones, variedad del menú, sabor de la comida y precio.

Debido a que estas actividades son importantes, entre otras cosas por los ingresos que aportan al Country, se determinó la necesidad de cambiar menús (**mejorar variedad y sabor**), aumentar los precios en servicios adicionales, alimentos y bebidas.

También se acordó elaborar un “kit” de información, para que las vendedoras puedan iniciar un plan de visitas a socios en el área corporativa, para que se realice una mayor cantidad de programas en el Club. ■



*Ivelize Corea
en compañía
de su amigo
Alvaro
Borrásé.*

Socia satisfecha

Ivelize Corea, es una de las organizadoras, junto con otros socios del Club, del “Baby Boomers”, actividad que por dos años consecutivos se ha realizado en el Country. El fin es de recaudar fondos para destinarlos a obras de bien social. La forma en que ha sido tratada y atendida por el personal del Club, especialmente el de Alimentos y Bebidas, es considerada por esta socia de gran esmero, lo cual convierte el evento en un éxito en el amplio sentido de la palabra.

