

# El costo del mal servicio

## Costo de los Clientes Perdidos

A.	Ingresos anuales	\$	_____
B.	Número Total de Clientes		_____
C.	Porcentaje de clientes descontentos	x	_____
D.	Número de clientes descontentos (C x B)	=	_____
E.	Número de clientes que quizá se pierdan	x	_____
F.	Porcentaje de clientes que se perderán	=	_____
G.	Promedio de ingresos por cliente (A - B)	\$	_____
H.	Ingresos perdidos por mal servicio (F x G)	\$	_____

## Pérdida de Oportunidades

I.	Número de personas a quienes comunican los clientes perdidos su descontento (F x 10)		_____
J.	Número de posibles clientes que comprarán en otra parte debido a la mal opinión propagada (suponga que uno de cada 50 lo hará, por tanto $1 \times 0.02$ )		_____
K.	Pérdida potencial de ingresos (J x G)	\$	_____

## Costo de Reemplazo de los Clientes Perdidos

L.	Costo de adquisición de clientes (___% x A)	\$	_____
M.	Costo promedio por cliente (L - B)		_____
N.	Costo de reemplazar los clientes perdidos (M x 5)	\$	_____

## Costo Total

O.	Costo total anual (H + K + N)	\$	_____
P.	Costo total para 10 años, tiempo en que los clientes permanecen como tales (P x 10)	\$	_____