



# RESULTADOS ESTUDIO DE LEALTAD 2019



PREMIO  
LEALTAD<sup>NPS</sup>  
DEL CONSUMIDOR

2012



Llevamos 8 años identificando  
y premiando a los líderes de  
experiencia en las principales  
industrias de Chile



PREMIO<sup>NPS</sup>  
LEALTAD  
DEL CONSUMIDOR



2019

# INDICADOR DE LA LEALTAD DEL CLIENTE METODOLOGÍA RÁPIDA Y FÁCIL, SOLO DOS PREGUNTAS.

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE USTED RECOMIENDE [EMPRESA, PRODUCTO, SERVICIO] A UN AMIGO, COLEGA O FAMILIAR EN UNA ESCALA DE 0 A 10?



$$\text{😊} - \text{😞} = \text{NPS}^{\text{®}}$$

% %

¿POR QUÉ?

Respuesta libre y literal del Cliente





alco

CUSTOMER  
EXPERIENCE  
MANAGEMENT  
CONSULTING

PREMIO  
LEALTAD<sup>NPS</sup>  
DEL CONSUMIDOR



CLIENTES



PROMOTOR



- Continuidad de compras, upselling.
- Mayor ciclo de vida o retención.
- Boca a boca positivo.
- Menores costos de servicio.



PASIVO



- Riesgos de fuga: vulnerables a la competencia.
- Menor rentabilidad.
- Ausencia de boca a boca positivo.



DETRACTOR



- Menor gasto.
- Bajo ROI
- Alta probabilidad de fuga
- Boca a boca destructivo
- Mayor costo de servicio.

## CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación Web
- Muestra total 2019 : 12.061 encuestas
- Aplicación de encuestas entre abril y julio de 2019
- Distribución de encuestas de acuerdo a sexo, edad y GSE en cada industria



alco

CUSTOMER  
EXPERIENCE  
MANAGEMENT  
CONSULTING



PREMIO  
LEALTAD<sup>NPS</sup>  
DEL CONSUMIDOR

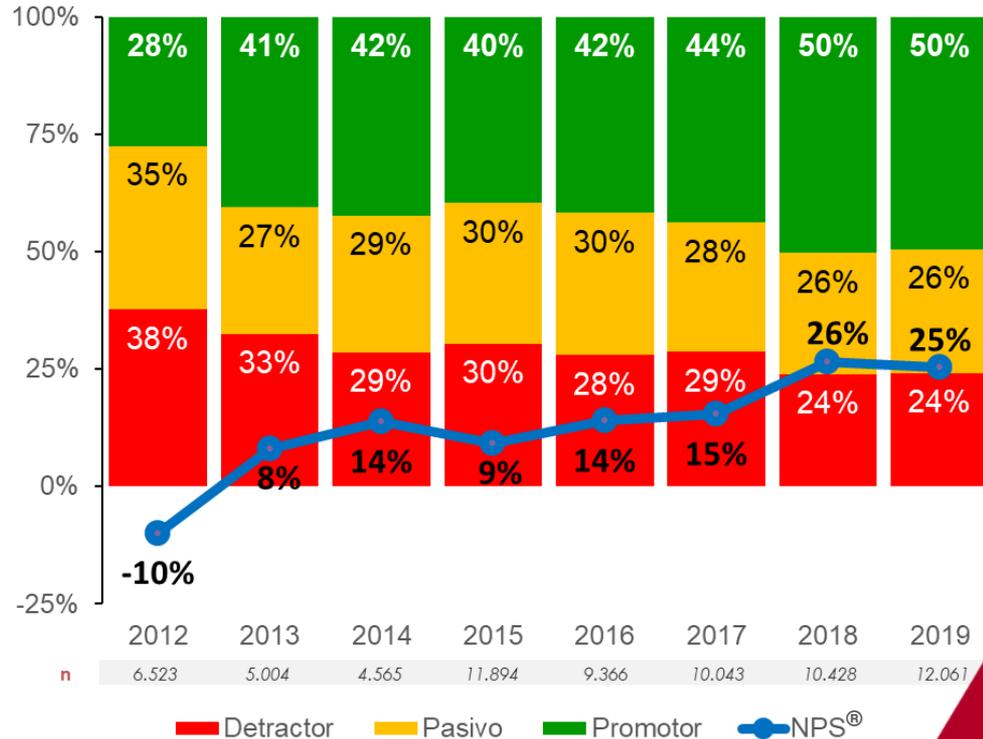
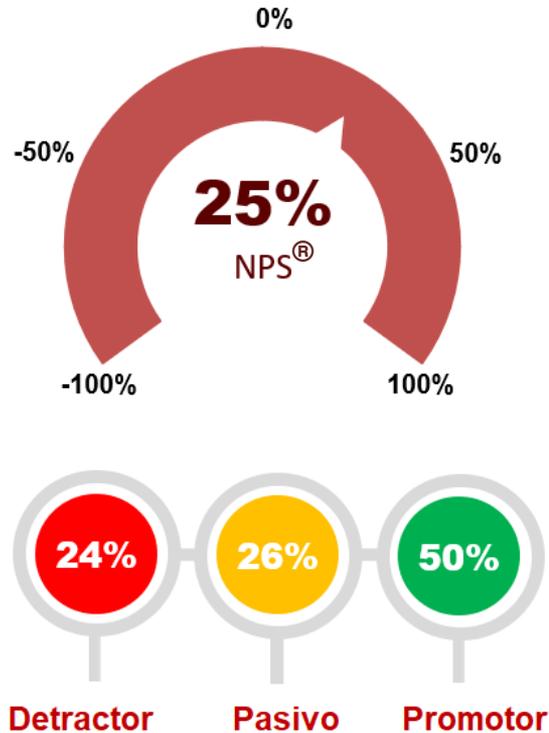


PREMIO  
LEALTAD<sup>NPS</sup>  
DEL CONSUMIDOR

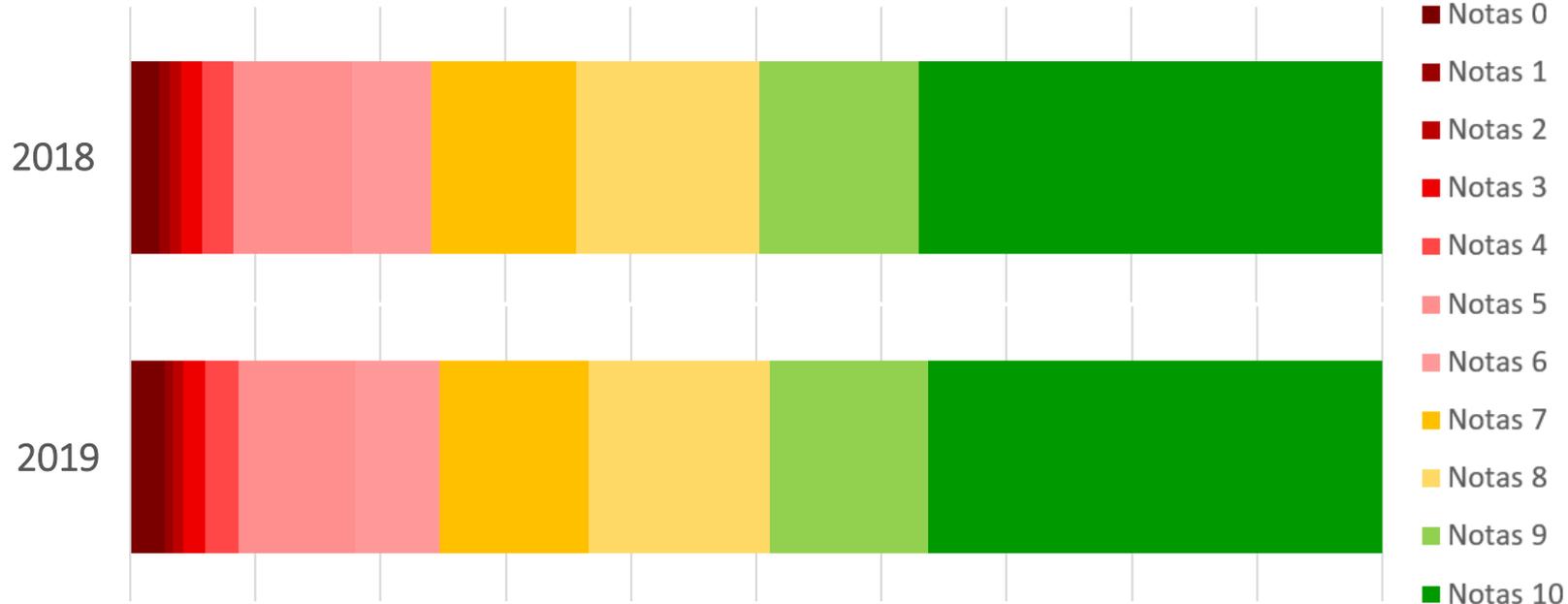
## MIDE 15 SECTORES INDUSTRIALES DE CHILE Y 62 EMPRESAS

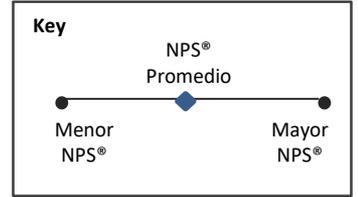
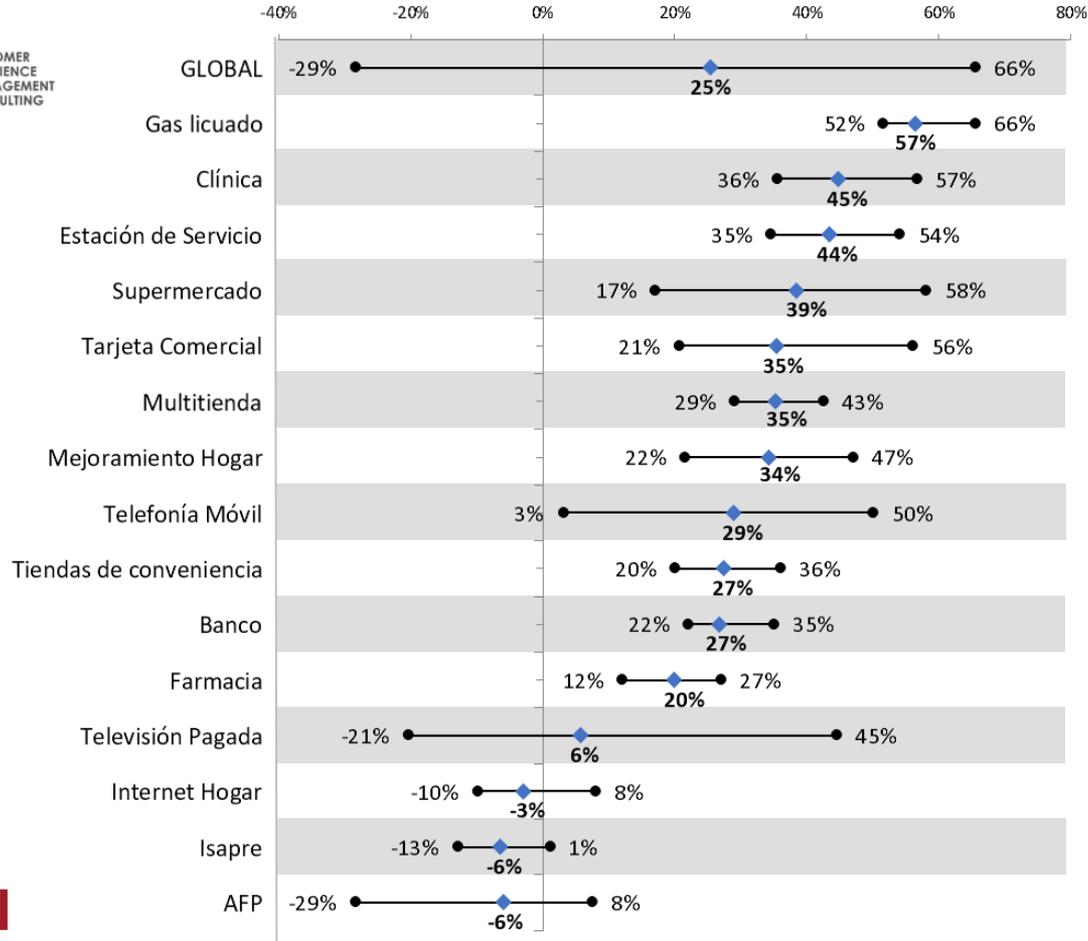
- AFP
- Bancos
- Clínicas
- Estaciones de servicio
- Farmacias
- Gas
- Grandes tiendas
- Isapres
- Internet Hogar
- Mejoramiento del Hogar
- Supermercados
- Tarjetas comerciales
- Telefonía móvil
- Tiendas de conveniencia
- TV Pagada

# RESULTADOS NPS® NIVEL GLOBAL



# VARIACIÓN 2018-2019 COMPOSICIÓN POR NOTA ENTREGADA



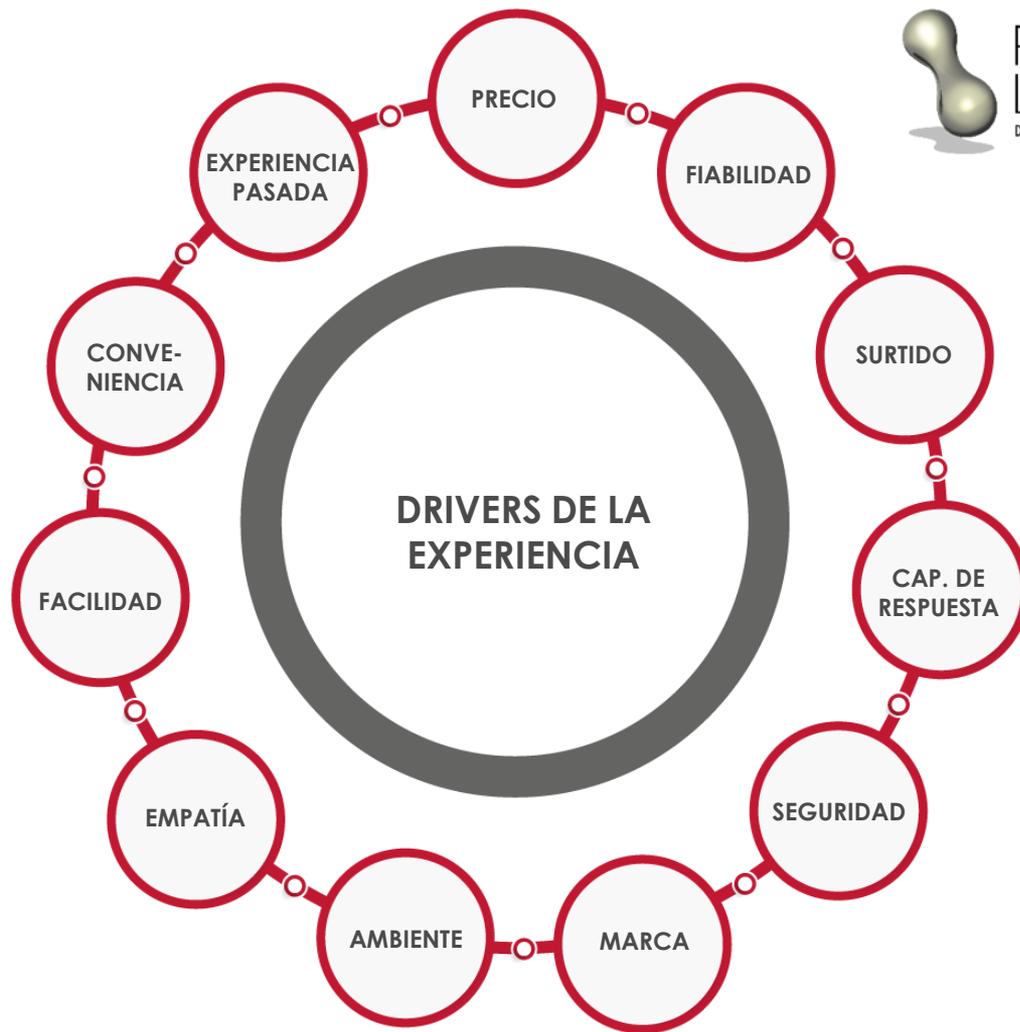


**NPS®  
INDUSTRIAS  
MENOR Y  
MAYOR  
EVALUACIÓN**

POSICIÓN 2019	INDUSTRIA	NPS® 2019	NPS® 2018	VARIACIÓN ANUAL	POSICIÓN 2018
1	Gas Licuado	57%	62%	-5,2%	1
2	Clínica	45%	47%	-1,7%	2
3	Estación de servicio	44%	36%	7,2%	5
4	Supermercado	39%	40%	-1,4%	4
5	Tarjeta comercial	35%	31%	4,7%	8
6	Multitienda	35%	28%	7,4%	9
7	Mejoramiento Hogar	34%	40%	-5,8%	3
8	Telefonía móvil	29%	34%	-5,4%	7
9	Tiendas de Conveniencia	27%	-	-	-
10	Banco	27%	36%	-9,6%	6
11	Farmacia	20%	16%	3,8%	10
12	Televisión Pagada	6%	12%	-6,6%	11
13	Internet Hogar	-3%	5%	-8,0%	12
14	Isapre	-6%	-5%	-1,7%	13
15	AFP	-6%	-12%	6,1%	14

## COMPARATIVO POR INDUSTRIA 2018-2019

## ¿CUÁLES SON LOS DRIVERS DE LA EXPERIENCIA A NIVEL GLOBAL?



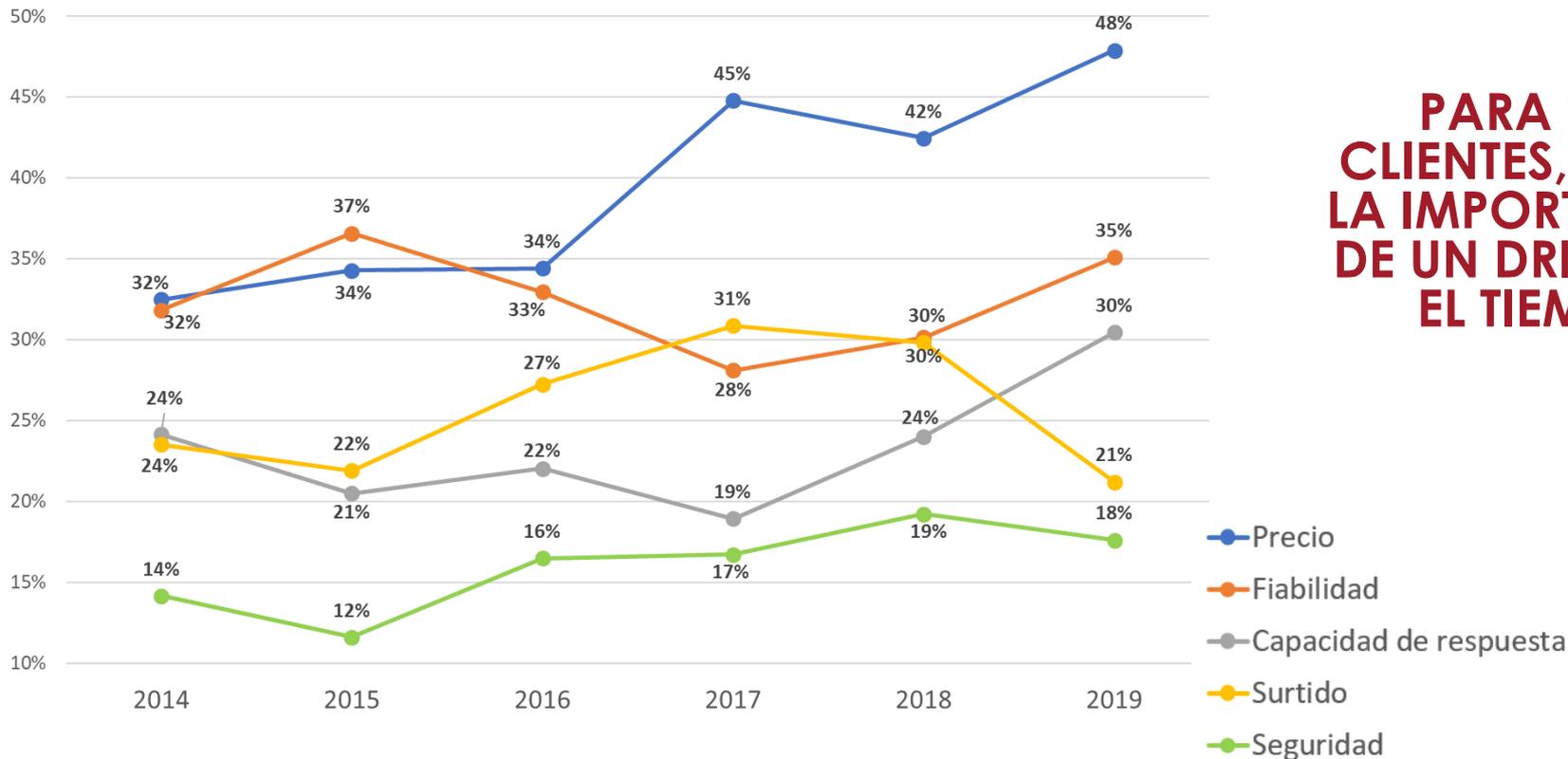
	FRECUENCIA MENCIONES [ESCALA 0% - 100%]	NPS® DEL DRIVER [ESCALA -100% - 100%]
Precio	48%	28%
Fiabilidad	35%	44%
Capacidad de respuesta	30%	22%
Surtido	21%	26%
Seguridad	18%	28%
Empatía	17%	45%
Marca	14%	50%
Ambiente	12%	19%
Facilidad	9%	43%
Conveniencia	4%	38%
Experiencia pasada	2%	84%

**¿CUÁN  
MENCIONADOS  
SON ESTOS  
DRIVERS?**

**¿CÓMO EVALÚAN  
LOS CLIENTES ESTOS  
DRIVERS DE LA  
EXPERIENCIA?**

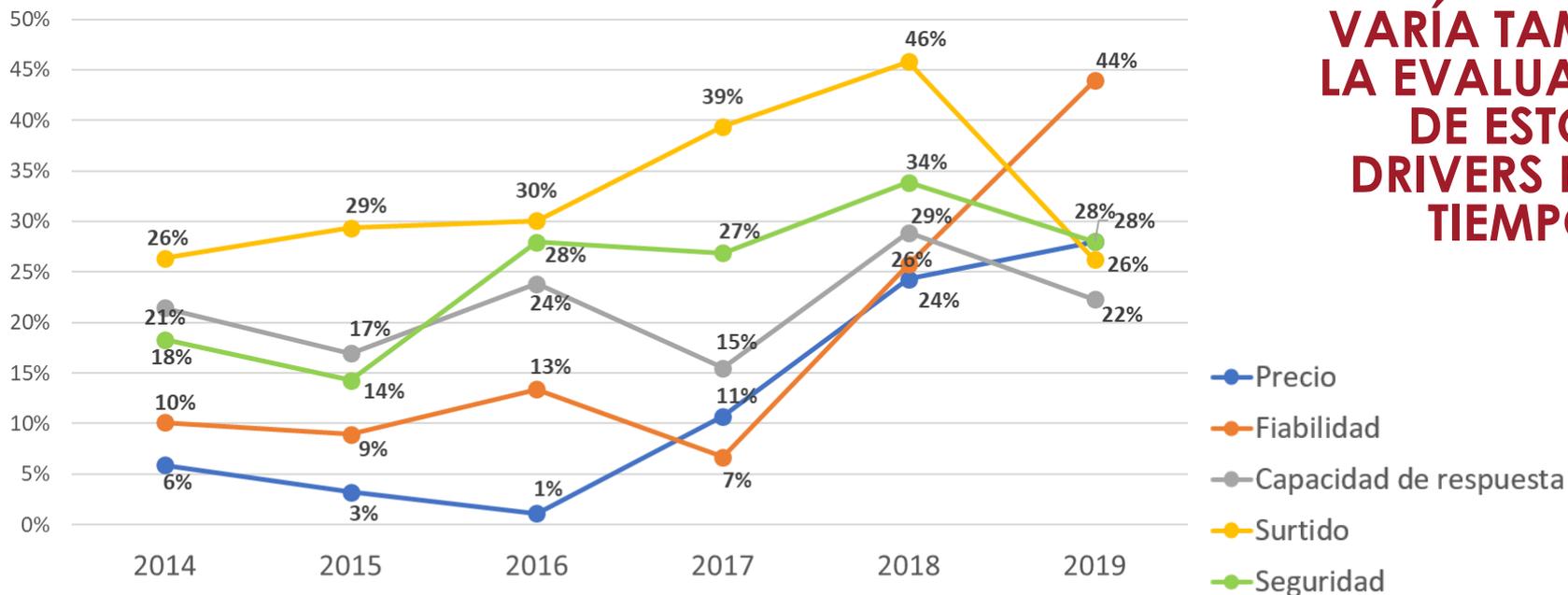
**RESULTADOS 2019**

## EVOLUCIÓN FRECUENCIA DE MENCIONES PRINCIPALES DRIVERS 2014-2019



**PARA LOS  
CLIENTES, VARÍA  
LA IMPORTANCIA  
DE UN DRIVER EN  
EL TIEMPO**

## EVOLUCIÓN NPS® DE PRINCIPALES DRIVERS 2014-2019



**VARÍA TAMBIÉN  
LA EVALUACIÓN  
DE ESTOS  
DRIVERS EN EL  
TIEMPO**

## FRECUENCIA DE MENCIONES POR INDUSTRIA PRINCIPALES DRIVERS - 2019

	PRECIO	FIABILIDAD	CAPACIDAD RESPUESTA	SURTIDO	SEGURIDAD
Gas Licuado	55%	38%	43%	29%	15%
Clínica	24%	53%	29%	22%	32%
Estación de servicio	45%	4%	24%	35%	18%
Supermercado	65%	2%	9%	71%	12%
Tarjeta Comercial	79%	19%	13%	14%	4%
Multitienda	60%	5%	11%	60%	14%
Mejoramiento Hogar	52%	3%	7%	64%	23%
Telefonía Móvil	48%	74%	21%	29%	5%
Tiendas de Conveniencia	52%	0%	16%	57%	42%
Banco	36%	30%	28%	17%	26%
Farmacia	71%	3%	14%	55%	40%
Televisión Pagada	38%	49%	33%	28%	8%
Internet Hogar	29%	82%	30%	18%	6%
Isapre	42%	27%	17%	40%	9%
AFP	34%	49%	23%	8%	10%

**EL DRIVER MÁS  
MENCIONADO  
EN CADA  
INDUSTRIA ES  
PRECIO,  
FIABILIDAD O  
SURTIDO.**

# CATEGORÍAS DE PREMIOS



MEJOR  
DE LA  
INDUSTRIA



1º LUGAR  
GLOBAL



MEJORA  
CONTINUA

LA EMPRESA QUE OBTIENE EL  
MAYOR NPS® DE TODAS LAS EMPRESAS  
EVALUADAS.

EMPRESA QUE HAN  
OBTENIDO EL MAYOR NPS®  
DENTRO **DE SU INDUSTRIA.**

EMPRESA QUE HAN **MEJORADO**  
**SISTEMATICAMENTE** SU NPS® EN  
LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.

1º lugar nacional

INDUSTRIA	MEJOR 2019	NPS® 2019	MEJOR 2018
Gas	Lipigas	66%	Lipigas
Supermercados	Jumbo	58%	Jumbo
Clínicas	Clínica Alemana	57%	Clínica Las Condes
Tarjetas comerciales	CMR Falabella	56%	CMR Falabella
Estaciones de servicio	Copec	54%	Copec
Telefonía Móvil	WOM	50%	Virgin Mobile
Mejoramiento hogar	Homecenter Sodimac	47%	Homecenter Sodimac
TV Pagada	DirecTV	45%	DirecTV
Grandes tiendas	Falabella	43%	Falabella
Tiendas Conveniencia	Pronto Copec	36%	-
Bancos	BCI	35%	Banco de Chile
Farmacias	Cruz Verde	27%	Salcobrand
Internet	VTR	8%	VTR
AFP	Habitat	8%	Cuprum
	Modelo	8%	
Isapres	Banmédica	1%	Colmena

**LOS MEJORES  
SEGÚN LA  
INDUSTRIA**

## PREMIO MEJORA CONTINUA

### EMPRESA

1° Lugar	Claro Telefonía Móvil
2° Lugar	Farmacias Ahumada
3° Lugar	Supermercado Líder



# RESULTADOS ESTUDIO DE LEALTAD 2019



PREMIO  
LEALTAD<sup>NPS</sup>  
DEL CONSUMIDOR