alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

RESULTADOS ESTUDIO DE LEALTAD 2020

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

2012

Llevamos 9 años identificando y premiando a los líderes de experiencia en las principales industrias de Chile

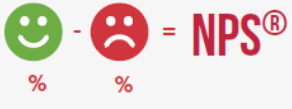
2020

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

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?



¿POR QUÉ?

Respuesta libre y literal del Cliente

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

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

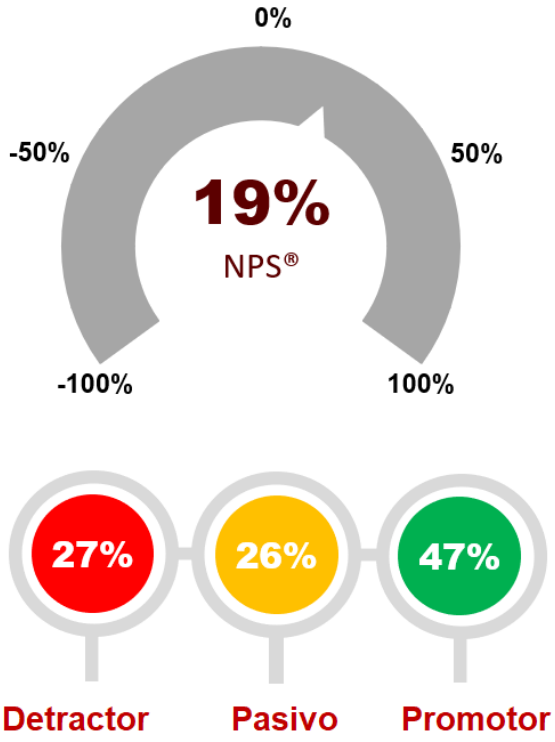
- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación Web
- Muestra total 2020 : 13.840 encuestas
- Aplicación de encuestas entre julio y octubre de 2020
- Distribución de encuestas de acuerdo a sexo, edad y GSE en cada industria

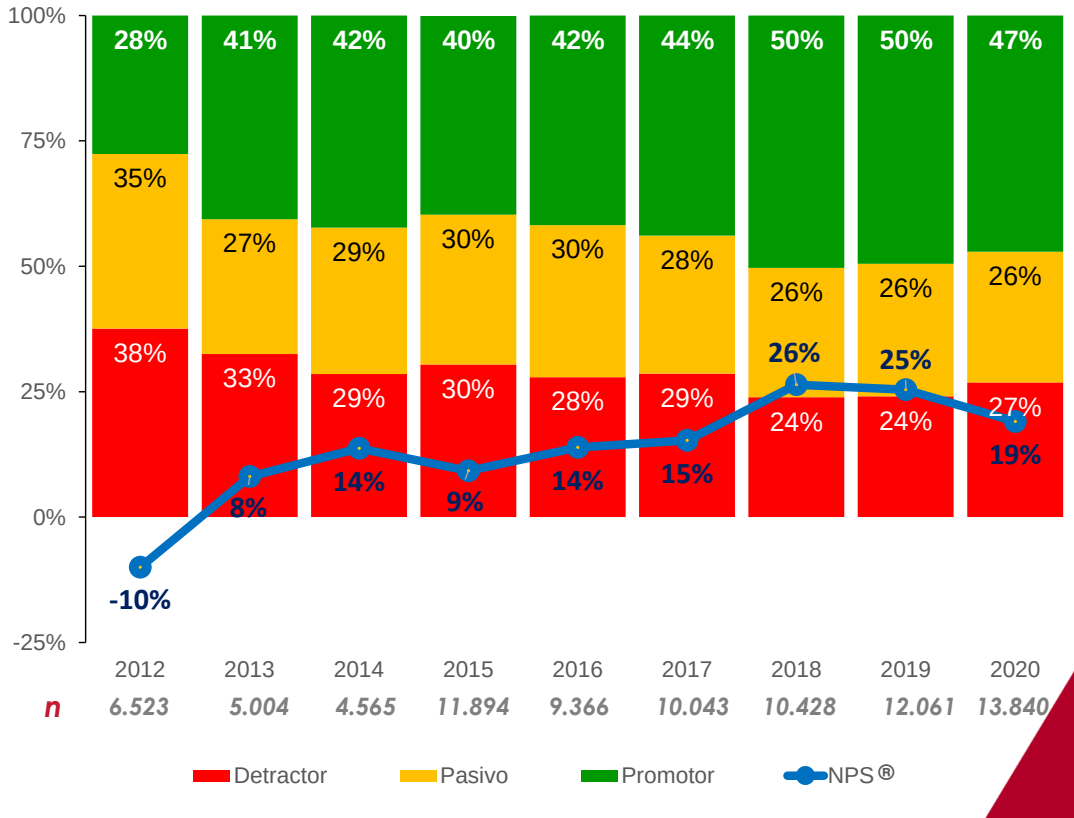
PREMIO NPS®
LEALTAD
DEL CONSUMIDOR

SECTORES INDUSTRIALES

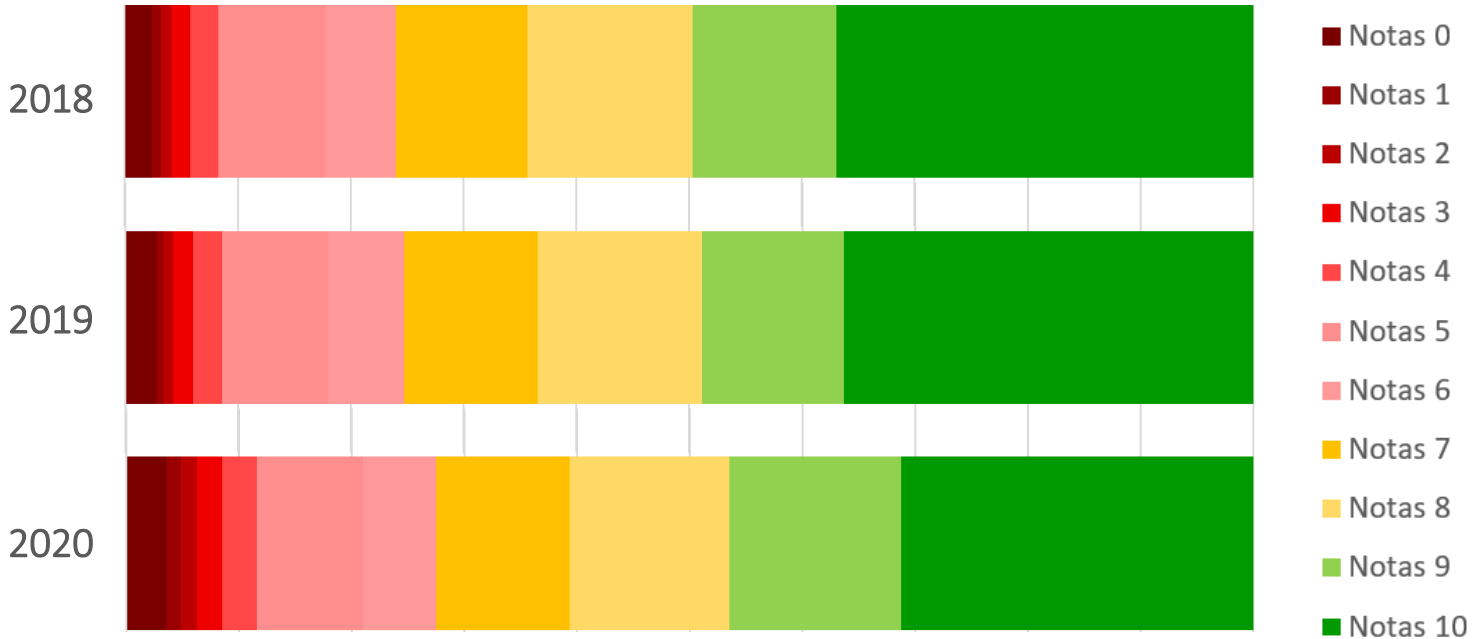
- AFP
- Bancos
- Clínicas
- Delivery
- Estaciones de servicio
- Farmacias
- Gas licuado
- Grandes tiendas
- Internet Hogar
- Isapres
- Mejoramiento del Hogar
- Supermercados
- Tarjetas comerciales
- Telefonía móvil
- Tiendas de conveniencia
- TV Pagada

RESULTADOS NPS®
NIVEL GLOBAL





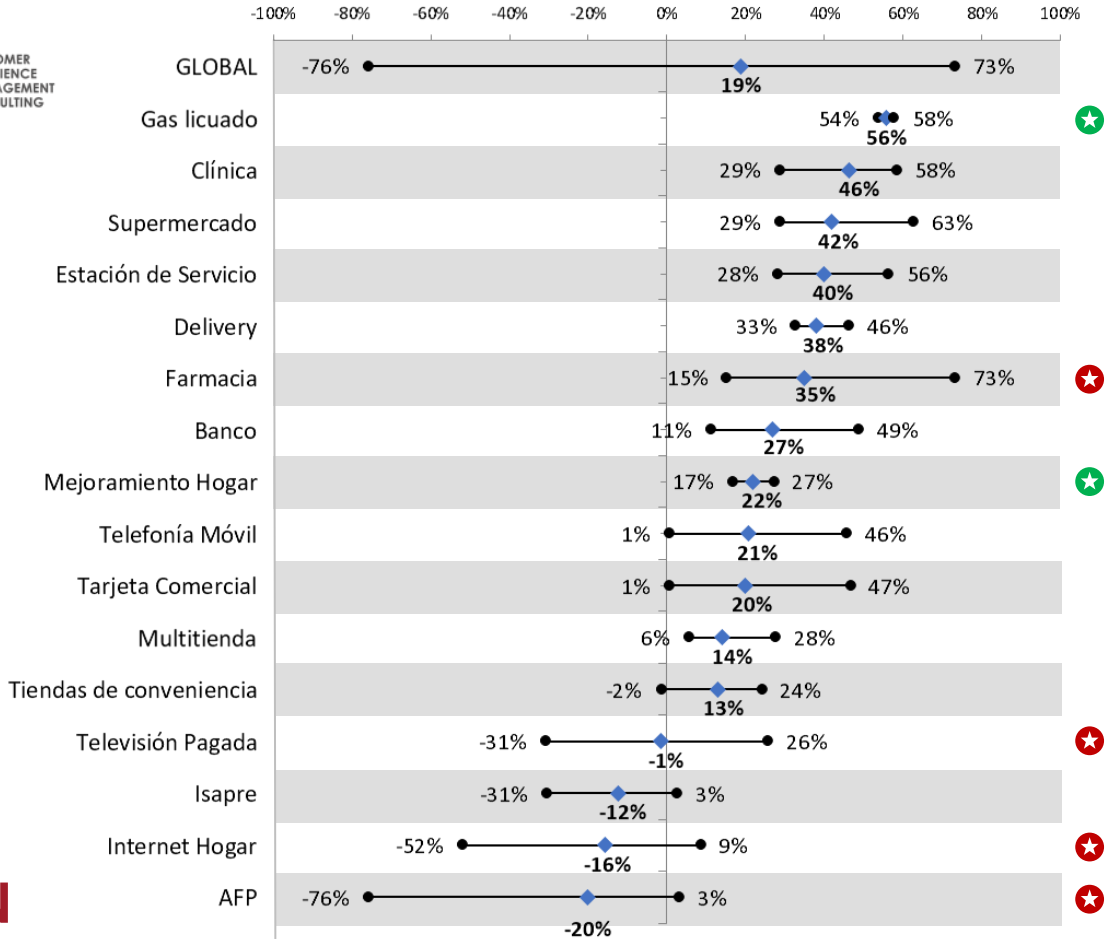
VARIACIÓN 2018-2020 COMPOSICIÓN POR NOTA ENTREGADA



alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

NPS® INDUSTRIAS MENOR Y MAYOR EVALUACIÓN



Key

NPS® Promedio

Menor NPS®

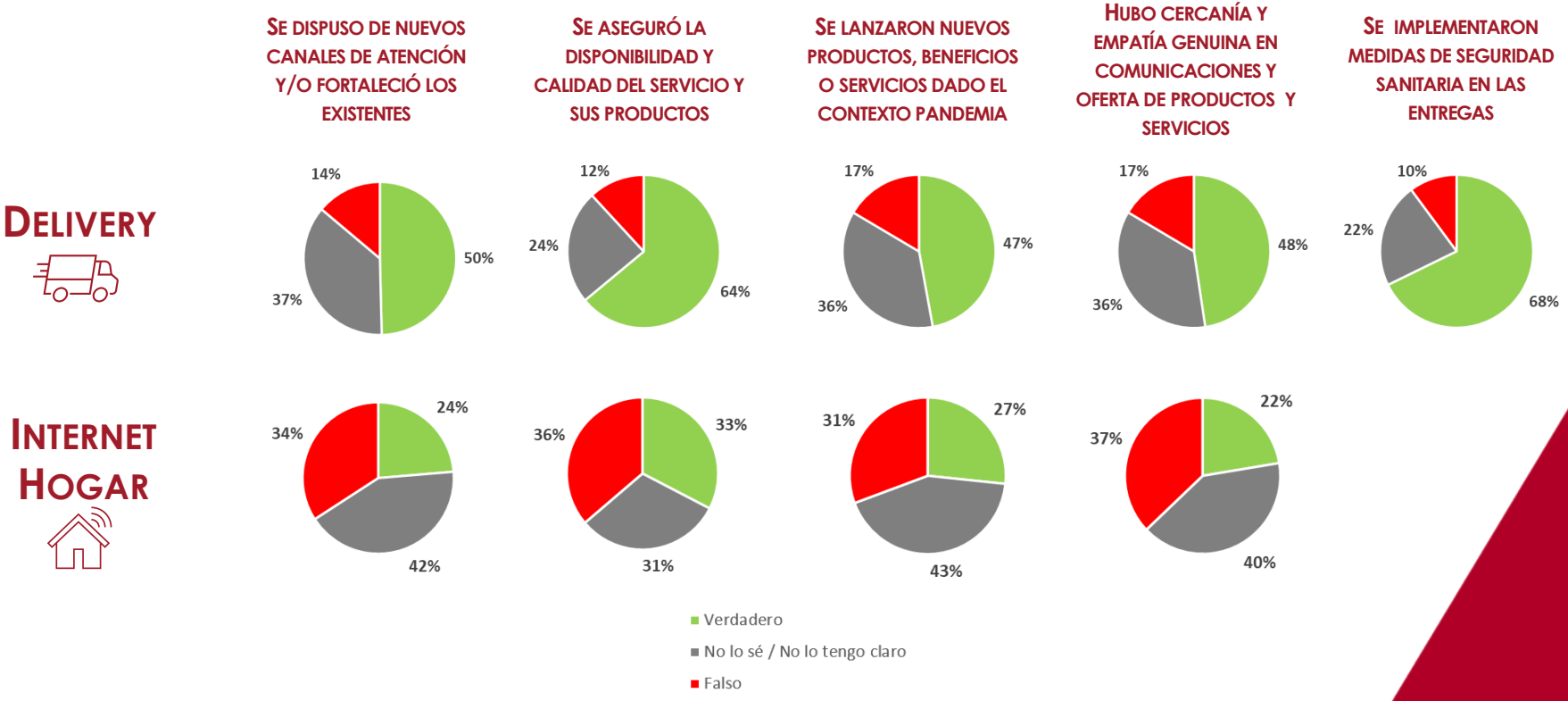
Mayor NPS®

IMPACTO DE ACCIONES FRENTE A COVID-19 EN LA PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS

Posición 2020	Industria	Clientes que mejoraron su opinión	Clientes que no cambiaron su opinión	Clientes que bajaron su opinión
1	Gas licuado	25%	71%	4%
2	Clínica	27%	67%	6%
3	Supermercado	33%	61%	7%
4	Estación de Servicio	15%	81%	4%
5	Delivery	37%	54%	9%
6	Farmacia	22%	71%	7%
7	Banco	20%	71%	9%
8	Mejoramiento Hogar	16%	73%	12%
9	Telefonía Móvil	22%	68%	9%
10	Tarjeta Comercial	16%	73%	10%
11	Multitienda	21%	64%	15%
12	Tiendas de conveniencia	22%	72%	6%
13	Televisión Pagada	15%	73%	13%
14	Isapre	13%	78%	9%
15	Internet Hogar	15%	62%	23%
16	AFP	18%	64%	18%

IMPACTO COVID-19
EJEMPLO PARA INDUSTRIAS CON MAYOR Y MENOR EFECTO DE PANDEMIA

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING



alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

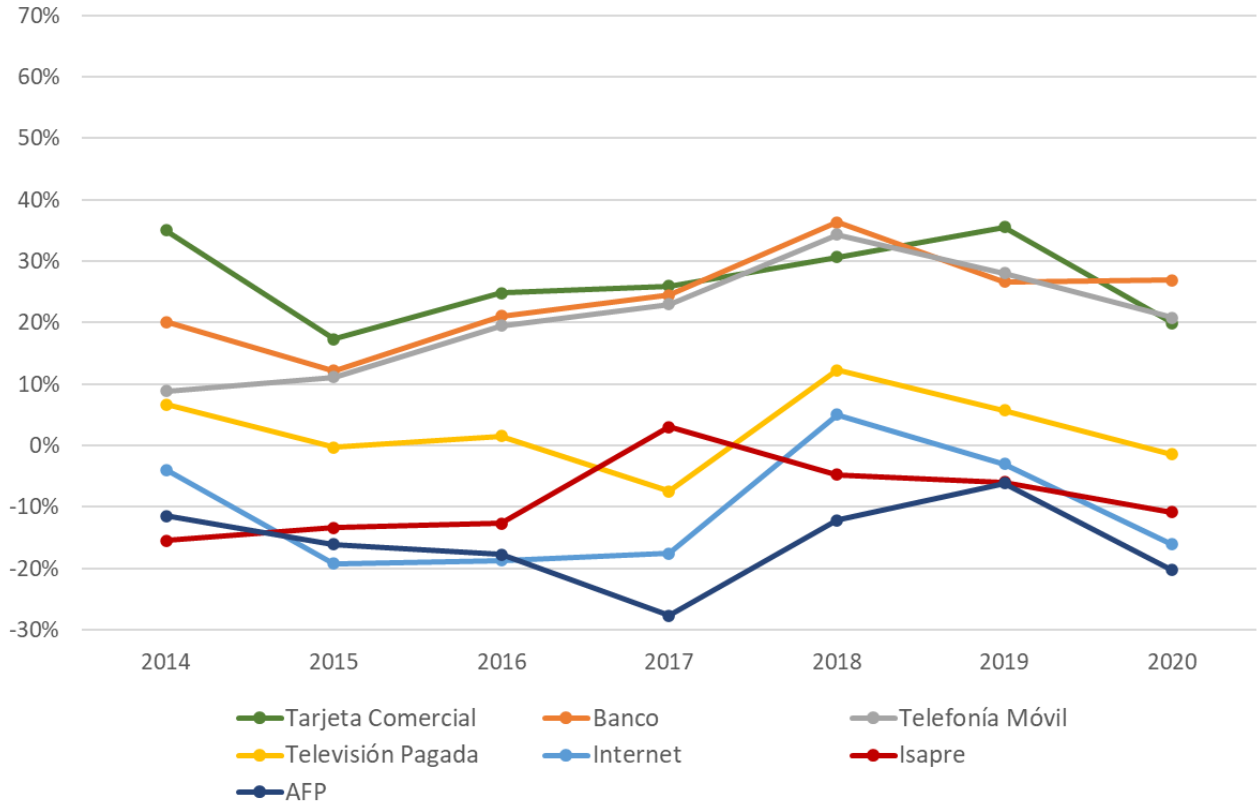
PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

COMPARATIVO POR INDUSTRIA 2019-2020

Posición 2020	Industria	NPS® 2020	NPS® 2019	Puntos de Variación	Posición 2019
1	Gas licuado	56%	57%	-0,7	1 =
2	Clínica	46%	45%	1,5	2 =
3	Supermercado	42%	39%	3,3	4 ↑
4	Estación de Servicio	40%	44%	-3,7	3 ↓
5	Delivery	38%	-	-	-
6	Farmacia	35%	20%	14,9	11 ↑
7	Banco	27%	27%	0,2	10 ↑
8	Mejoramiento Hogar	22%	34%	-12,5	7 ↓
9	Telefonía Móvil	21%	29%	-8,1	8 ↓
10	Tarjeta Comercial	20%	35%	-15,4	5 ↓+
11	Multitienda	14%	35%	-21,1	6 ↓+
12	Tiendas de conveniencia	13%	27%	-14,5	9 ↓
13	Televisión Pagada	-1%	6%	-7,2	12 ↓
14	Isapre	-11%	-6%	-4,4	14 =
15	Internet Hogar	-16%	-3%	-13,0	13 ↓
16	AFP	-20%	-6%	-14,3	15 ↓

EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS DE RELACIÓN CONTRACTUAL

2014-2020

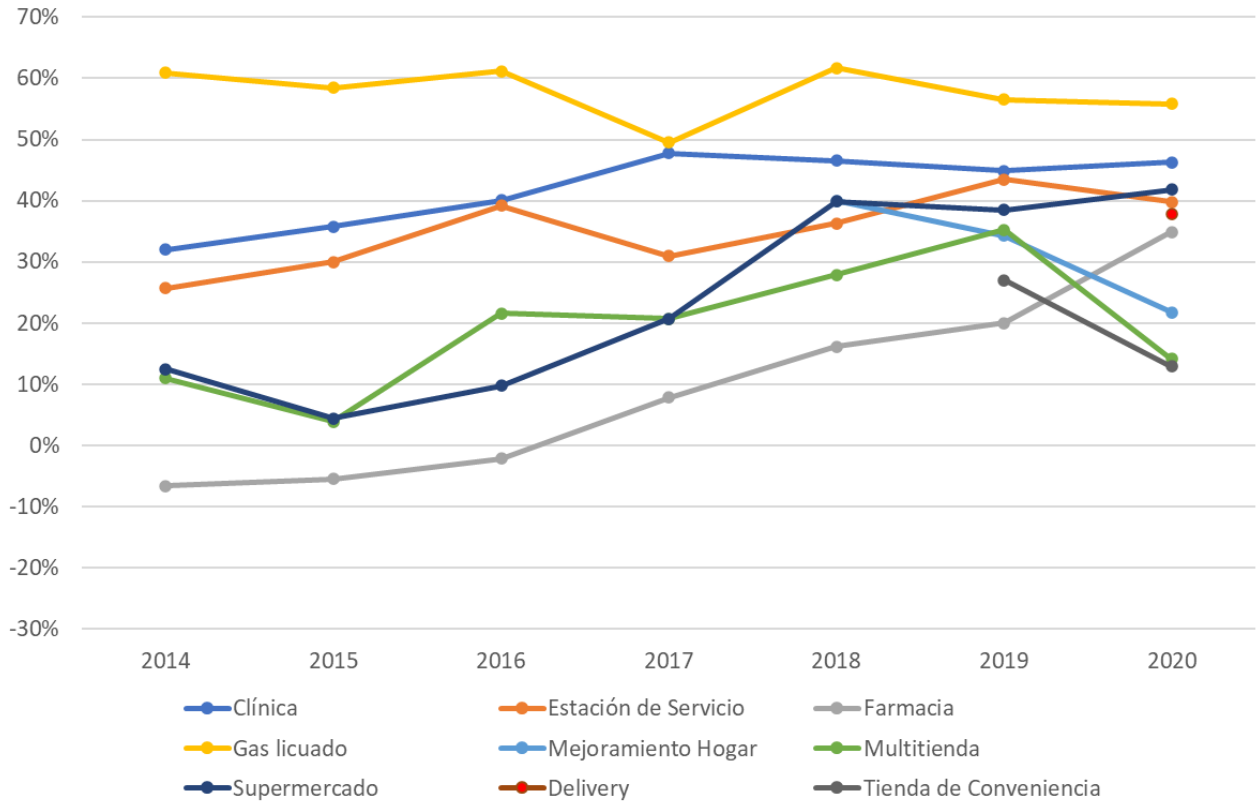


alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS DE RELACIÓN SIN CONTRATO

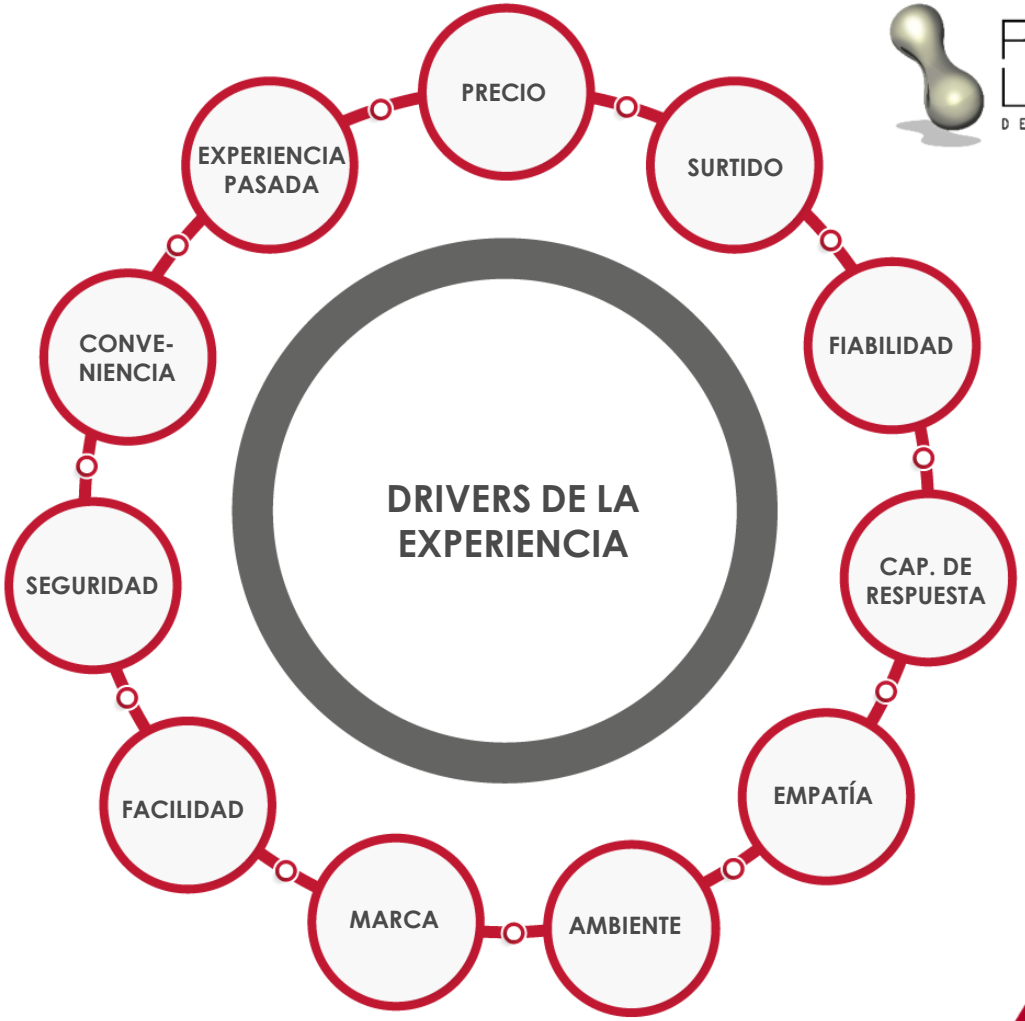
2014-2020



alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

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



alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

	RELEVANCIA EN LA EXPERIENCIA [ESCALA 0% - 100%]	EVALUACIÓN NETA DEL DRIVER [ESCALA -100% - 100%]
Precio	39%	23%
Surtido	33%	37%
Fiabilidad	32%	17%
Capacidad de respuesta	24%	17%
Empatía	18%	47%
Ambiente	13%	49%
Marca	11%	14%
Facilidad	10%	30%
Seguridad	9%	23%
Conveniencia	5%	25%
Experiencia pasada	1%	30%

FRECUENCIA DE MENCIONES. CADA CLIENTE MENCIONA MÁS DE UN MOTIVO, ERGO LA SUMA RESULTA SUPERIOR A 100%

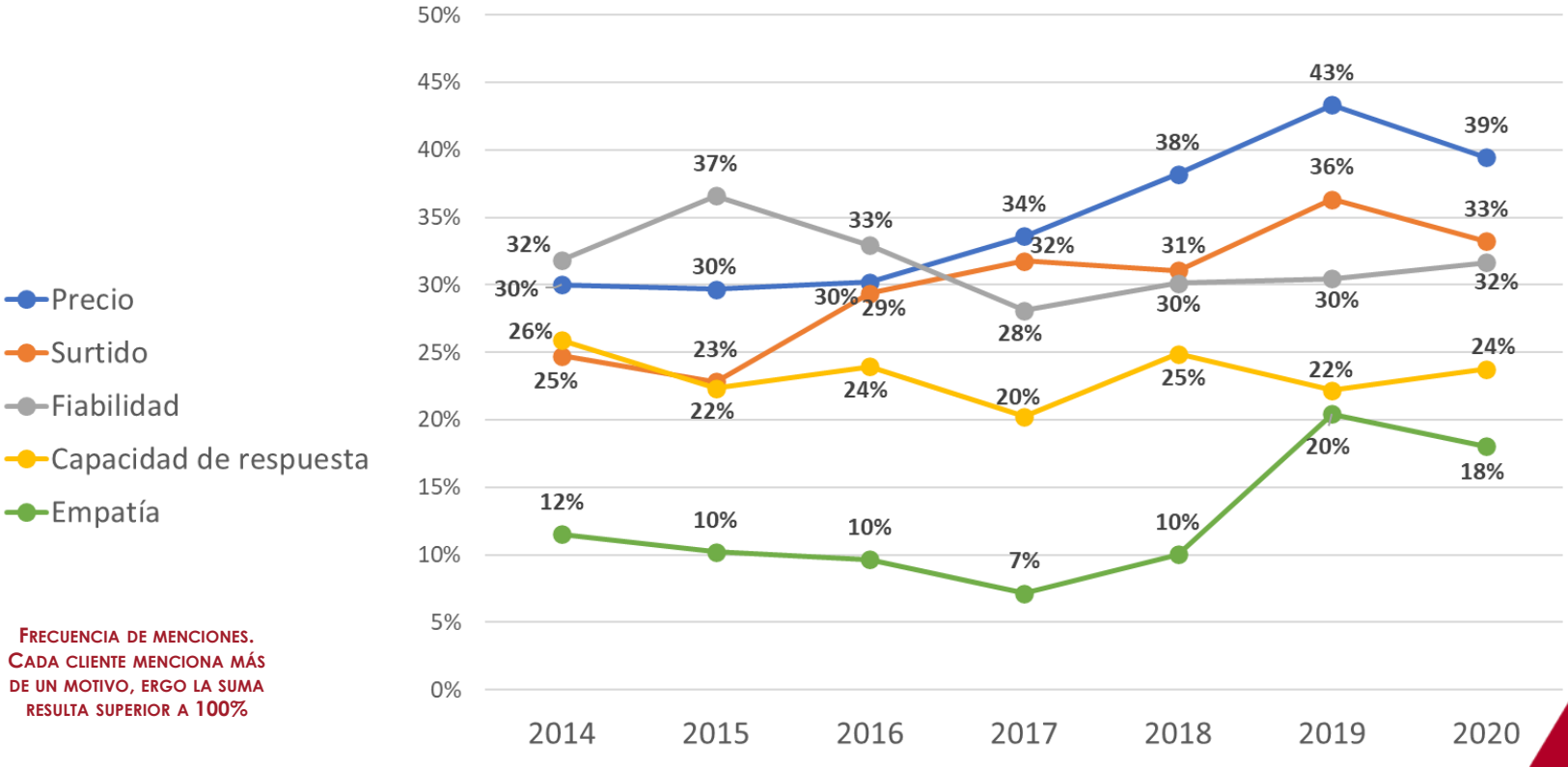
EVALUACIÓN NETA DEL DRIVER: % PROMOTOR - % DETRACTOR QUE DIERON ALGÚN MOTIVO ASOCIADO A ESE DRIVER

¿QUÉ TAN RELEVANTES SON ESTOS DRIVERS?

¿CÓMO EVALÚAN LOS CLIENTES ESTOS DRIVERS DE LA EXPERIENCIA?

RESULTADOS 2020

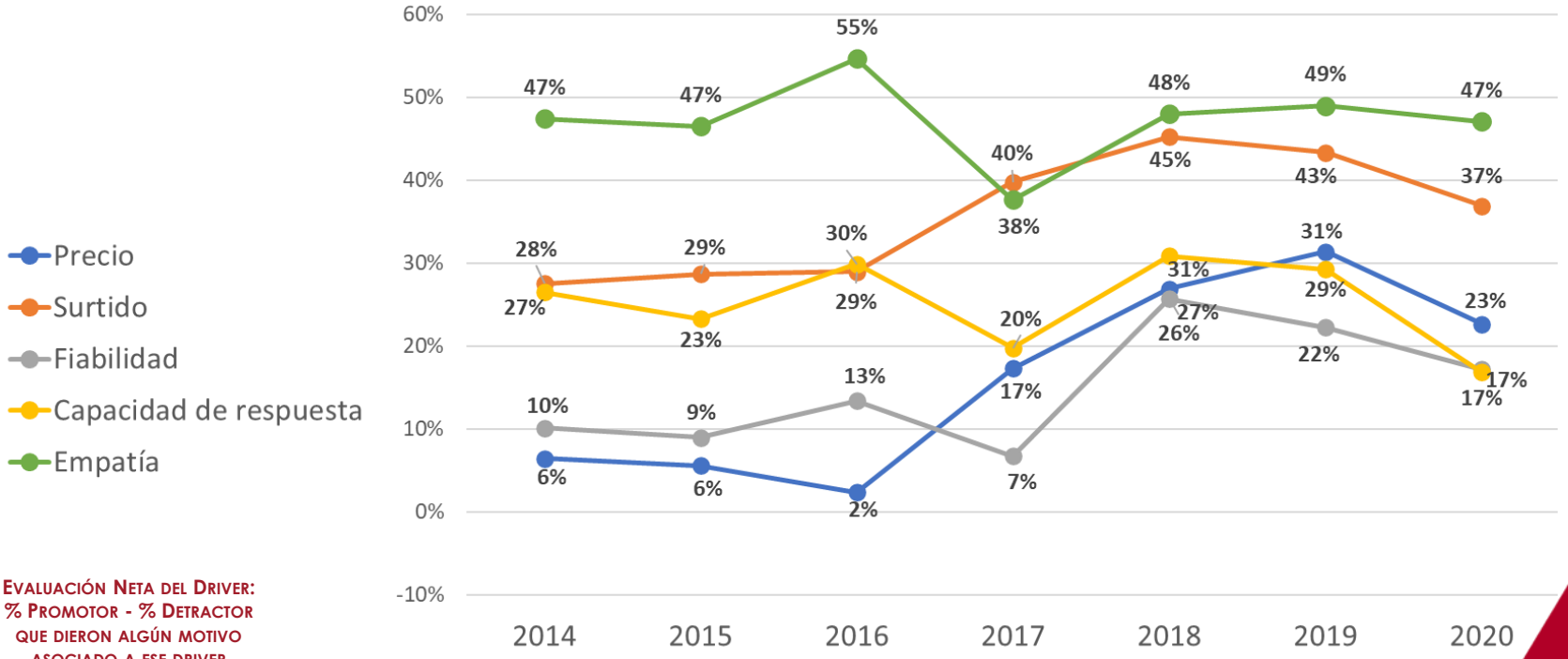
EVOLUCIÓN
RELEVANCIA EN LAS EXPERIENCIAS
PRINCIPALES DRIVERS 2014-2020



FRECUENCIA DE MENCIONES. CADA CLIENTE MENCIONA MÁS DE UN MOTIVO, ERGO LA SUMA RESULTA SUPERIOR A 100%

EVOLUCIÓN
EVALUACIÓN NETA DE PRINCIPALES DRIVERS

2014-2020



EVALUACIÓN NETA DEL DRIVER:
% PROMOTOR - % DETRACTOR
QUE DIERON ALGÚN MOTIVO
ASOCIADO A ESE DRIVER

RELEVANCIA EN LAS EXPERIENCIAS POR INDUSTRIA
PRINCIPALES DRIVERS - 2020

	PRECIO	SURTIDO	FIABILIDAD	CAPACIDAD RESPUESTA	EMPATÍA
Gas licuado	**50%**	27%	37%	38%	16%
Clínica	21%	24%	**39%**	23%	17%
Supermercado	57%	**67%**	2%	9%	19%
Estación de Servicio	**45%**	29%	3%	23%	44%
Delivery	34%	42%	**60%**	9%	18%
Farmacia	**67%**	50%	2%	15%	32%
Banco	24%	19%	**33%**	27%	24%
Mejoramiento Hogar	38%	**57%**	6%	15%	22%
Telefonía Móvil	48%	24%	**65%**	19%	12%
Tarjeta Comercial	**65%**	14%	21%	17%	7%
Multitienda	**46%**	40%	10%	41%	13%
Tiendas de conveniencia	44%	**58%**	1%	13%	31%
Televisión Pagada	36%	41%	**56%**	24%	7%
Isapre	35%	**36%**	24%	15%	16%
Internet Hogar	28%	17%	**69%**	54%	4%
AFP	15%	6%	**49%**	39%	15%

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

CONCLUSIONES

- No todas las industrias bajaron su índice de lealtad. Hubo cuatro industrias que mantuvieron o aumentaron sus indicadores.
- Se mantiene el liderazgo de las industrias de Gas Licuado, Clínicas, Supermercado y Estaciones de Servicio, como las con mayores NPS®, y suben a una mejor posición, Farmacias y Bancos.
- En general, se incrementa la brecha entre las empresas con mayor y menor evaluación del índice de lealtad por industria.
- Industrias en que la percepción de las experiencias de sus clientes fue mejor evaluada dentro de la Pandemia: Delivery, Supermercados, Gas, Clínicas. Las que mas bajaron en su evaluación: Internet Hogar, AFP y Multitiendas.
- Suben en importancia los drivers Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, restándole peso a Precio y Surtido.
- Todos los drivers de la experiencia obtuvieron una caída su evaluación neta.

CATEGORÍAS DE PREMIOS

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

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

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

MEJOR DE CADA INDUSTRIA

INDUSTRIA	MEJOR 2020	NPS® 2020	MEJOR 2019
Gas	Abastible	58%	Lipigas
Supermercados	Jumbo	63%	Jumbo
Clínicas	Clínica Alemana	58%	Clínica Alemana
Tarjetas comerciales	CMR Falabella	47%	CMR Falabella
Estaciones de servicio	Copec	56%	Copec
Delivery	Cornershop	46%	Industria no evaluada
Telefonía Móvil	Entel	46%	WOM
Mejoramiento hogar	Homecenter Sodimac	27%	Homecenter Sodimac
TV Pagada	DirecTV	26%	DirecTV
Multitiendas	Falabella	28%	Falabella
Tiendas Conveniencia	Oxxo	24%	Pronto Copec
Bancos	Santander	49%	BCI
Farmacias	**Farmacias del Dr. Simi**	**73%**	Cruz Verde
Internet	Movistar	9%	VTR
AFP	Habitat	3%	Habitat y Modelo
Isapres	Banmédica	3%	Banmédica

1° Lugar Global

PREMIO MEJORA CONTINUA

Unimarc

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

RESULTADOS ESTUDIO DE LEALTAD 2020