



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

# RESULTADOS ESTUDIO DE LEALTAD 2020

2012



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



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



2020

# 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?



$$\begin{matrix} \text{😊} \\ \% \end{matrix} - \begin{matrix} \text{☹️} \\ \% \end{matrix} = \text{NPS}^{\text{®}}$$

¿POR QUÉ?

Respuesta libre y literal del Cliente





## 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

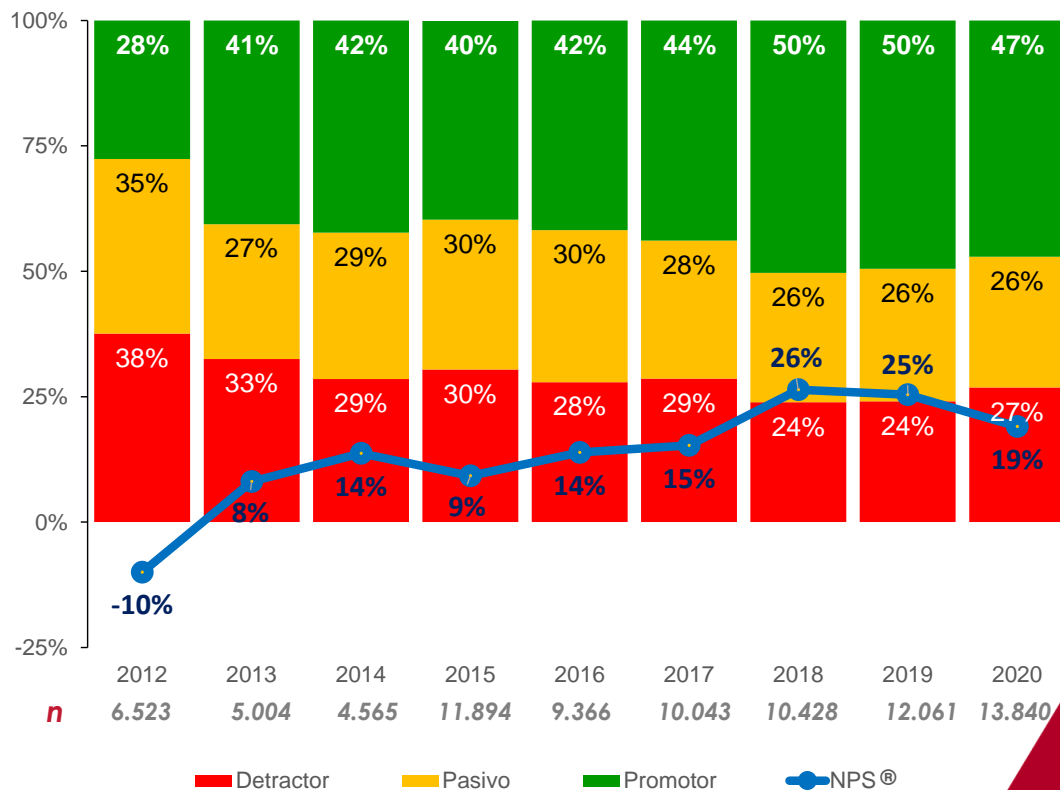
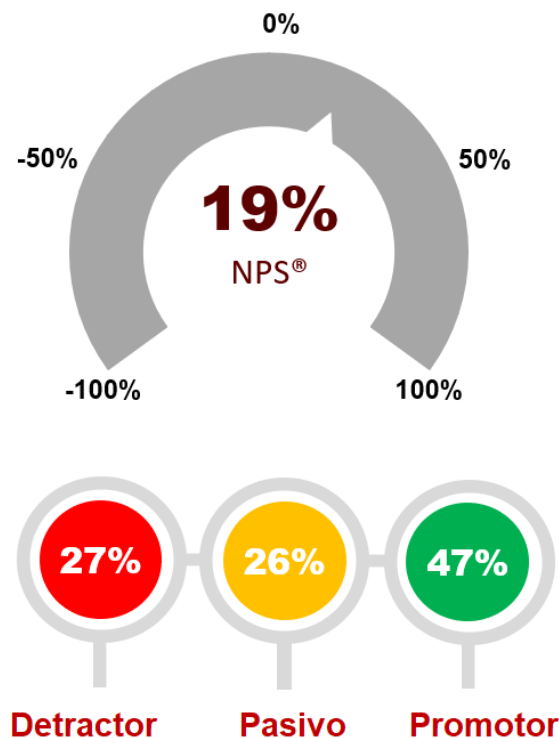
- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación Web
- Muestra total 2020 : 13.840 encuestas
- Aplicación de encuestas entre julio y octubre de 2020
- Distribución de encuestas de acuerdo a sexo, edad y GSE en cada industria



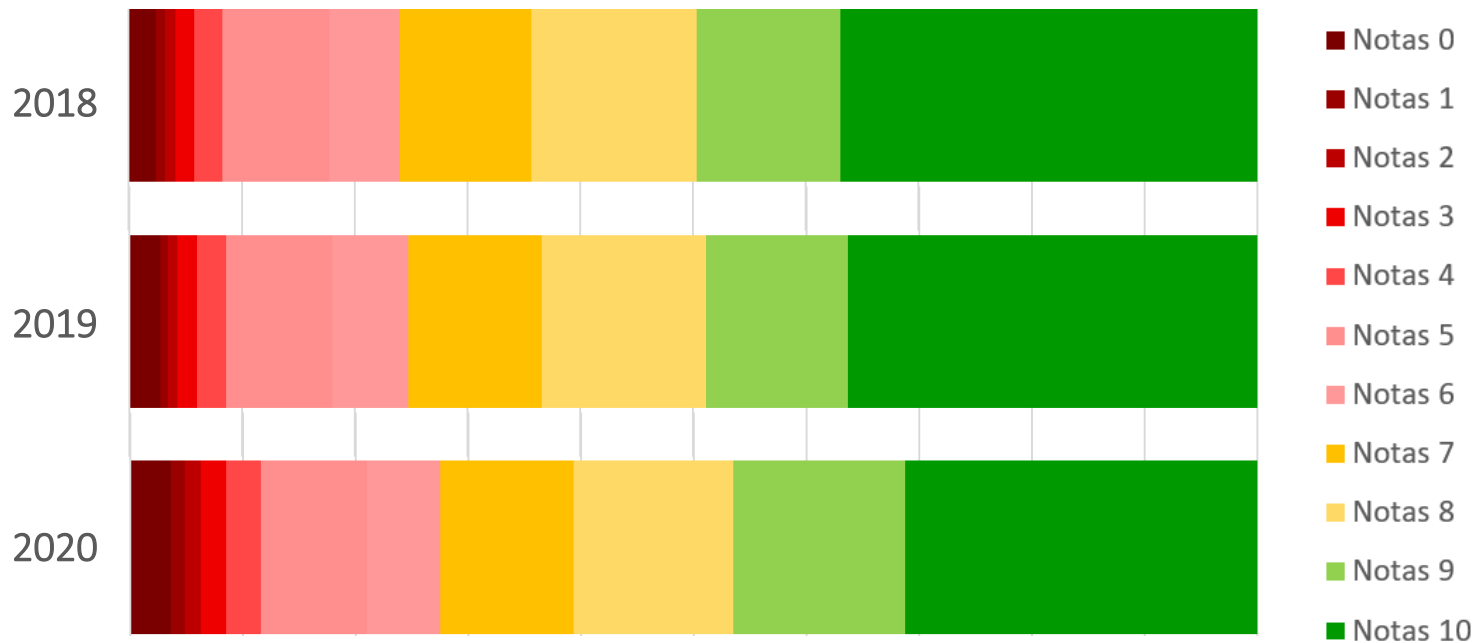
## SECTORES INDUSTRIALES

- 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

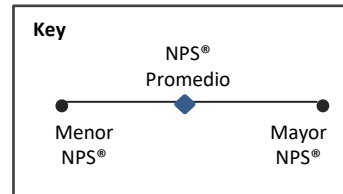
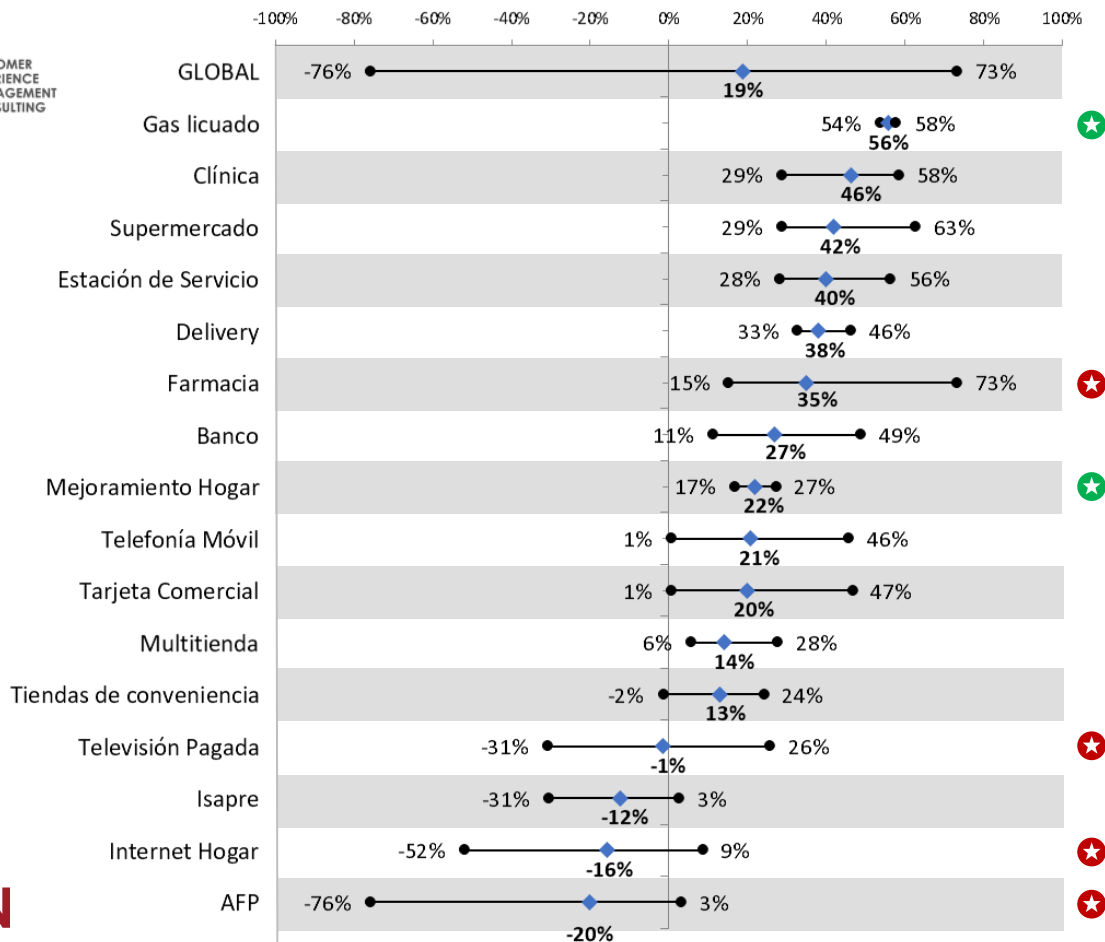
# RESULTADOS NPS® NIVEL GLOBAL



## VARIACIÓN 2018-2020 COMPOSICIÓN POR NOTA ENTREGADA







**NPS®**  
**INDUSTRIAS**  
**MENOR Y**  
**MAYOR**  
**EVALUACIÓN**

Posición 2020	Industria	Cientes que mejoraron su opinión	Cientes que no cambiaron su opinión	Cientes que empeoraron 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%

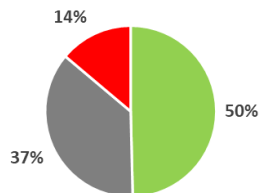
## IMPACTO DE COVID-19 EN EXPERIENCIAS

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

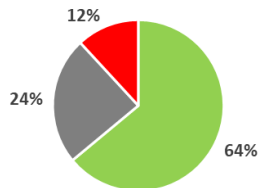
## DELIVERY



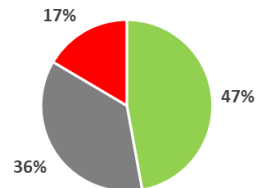
SE DISPUSO DE NUEVOS  
CANALES DE ATENCIÓN  
Y/O FORTALECIÓ LOS  
EXISTENTES



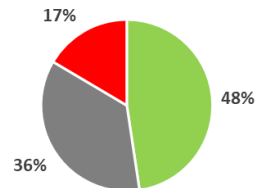
SE ASEGURÓ LA  
DISPONIBILIDAD Y  
CALIDAD DEL SERVICIO Y  
SUS PRODUCTOS



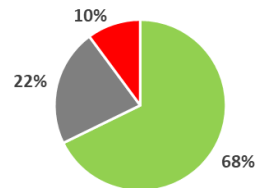
SE LANZARON NUEVOS  
PRODUCTOS, BENEFICIOS  
O SERVICIOS DADO EL  
CONTEXTO PANDEMIA



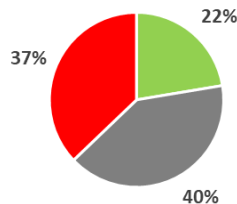
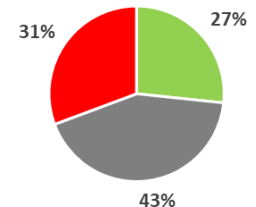
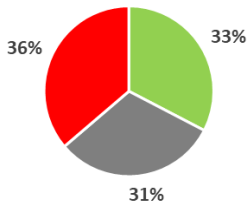
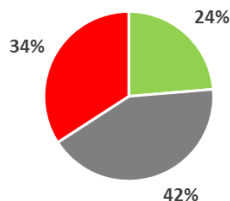
HUBO CERCANÍA Y  
EMPATÍA GENUINA EN  
COMUNICACIONES Y  
OFERTA DE PRODUCTOS Y  
SERVICIOS



SE IMPLEMENTARON  
MEDIDAS DE SEGURIDAD  
SANITARIA EN LAS  
ENTREGAS



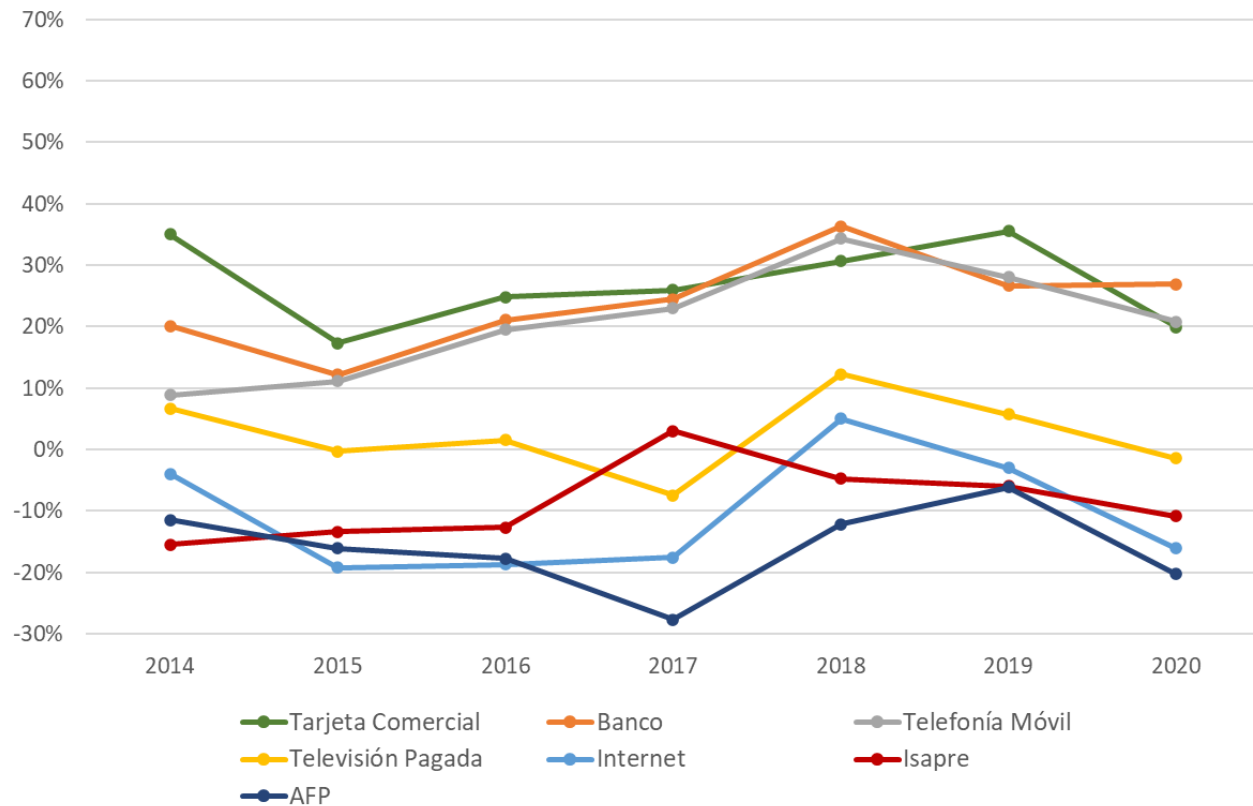
## INTERNET HOGAR



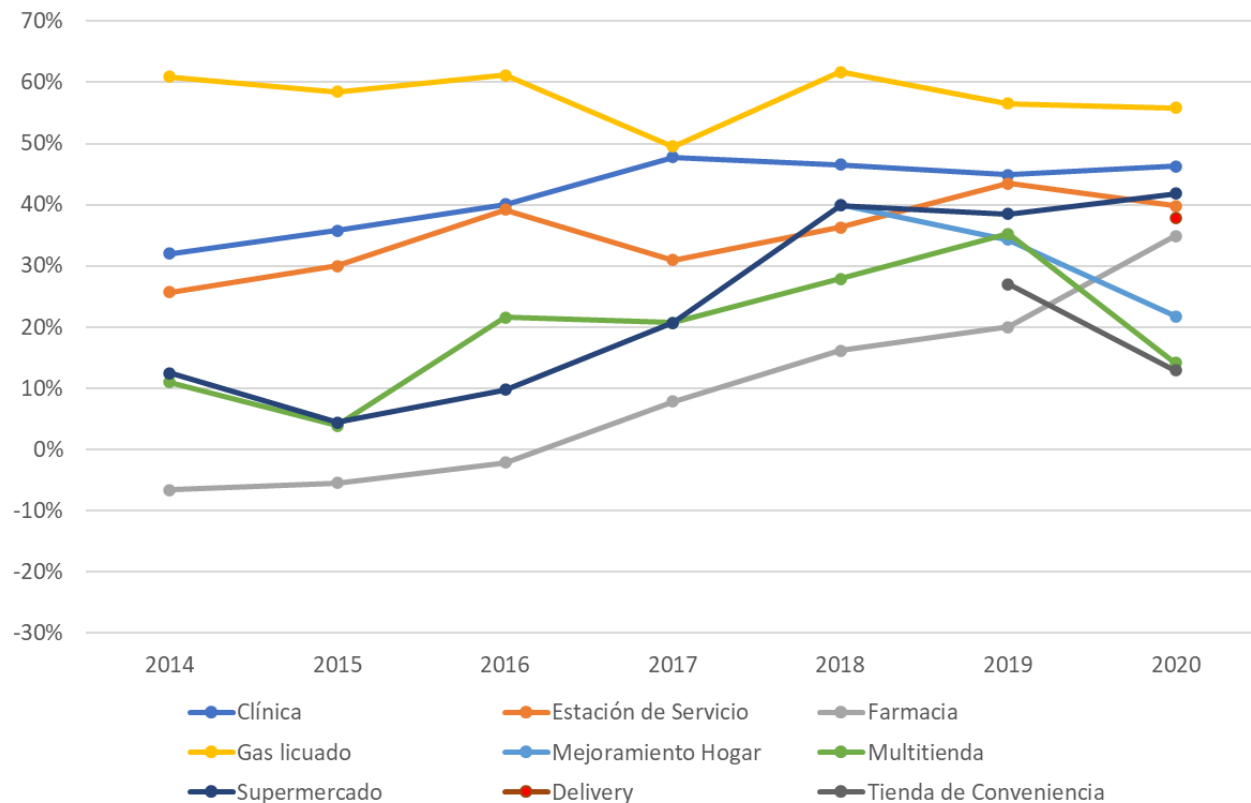
■ Verdadero  
■ No lo sé / No lo tengo claro  
■ Falso

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 ↓ <sup>+</sup>
11	Multitienda	14%	35%	-21,1	6 ↓ <sup>+</sup>
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 ↓

## COMPARATIVO POR INDUSTRIA 2019-2020



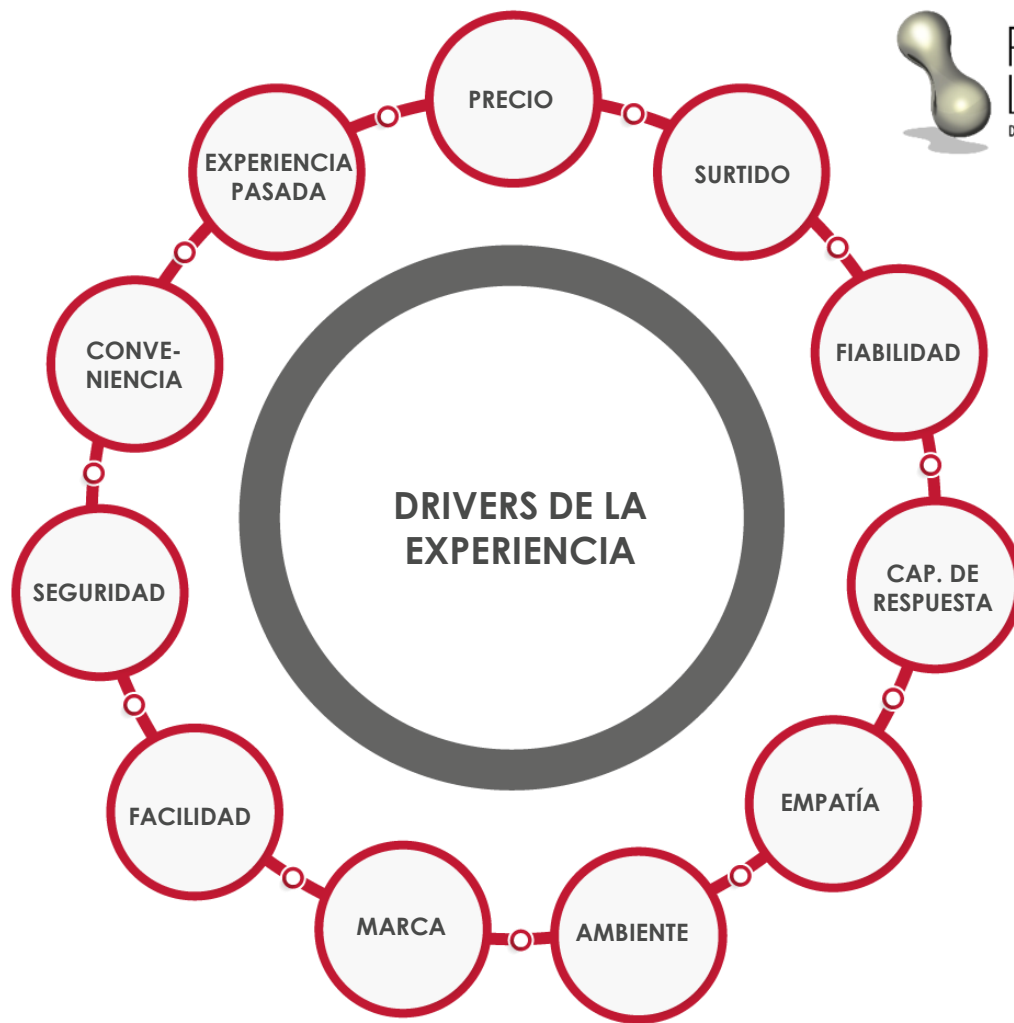
## EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS DE RELACIÓN CONTRACTUAL 2014-2020



**EVOLUTIVO POR  
INDUSTRIAS DE  
RELACIÓN SIN  
CONTRATO  
2014-2020**



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



	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%

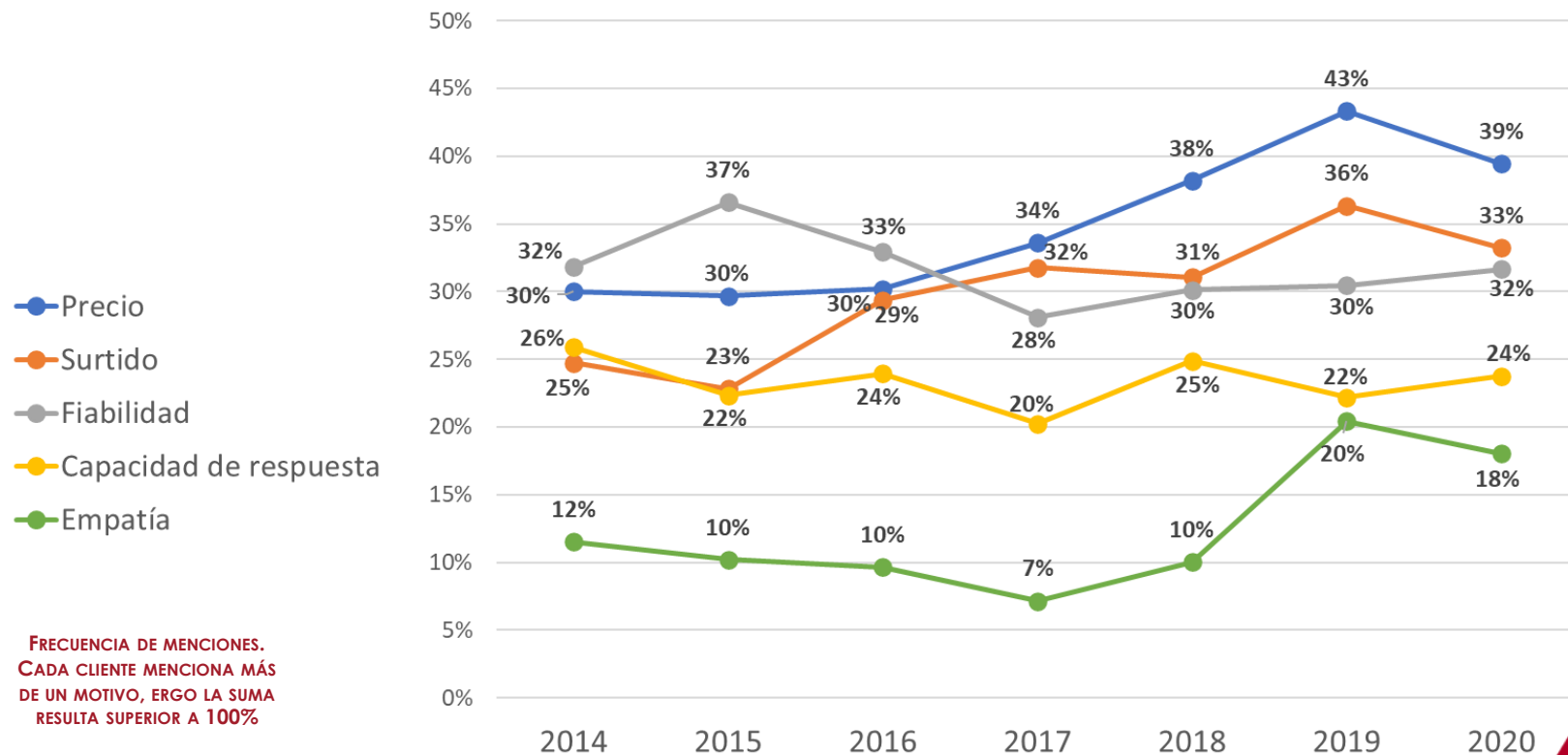
EVALUACIÓN NETA DEL DRIVER:  
% PROMOTOR - % DETRACTOR  
QUE DIERON ALGÚN MOTIVO  
ASOCIADO A ESE DRIVER

**¿QUÉ TAN  
RELEVANTES SON  
ESTOS DRIVERS?**

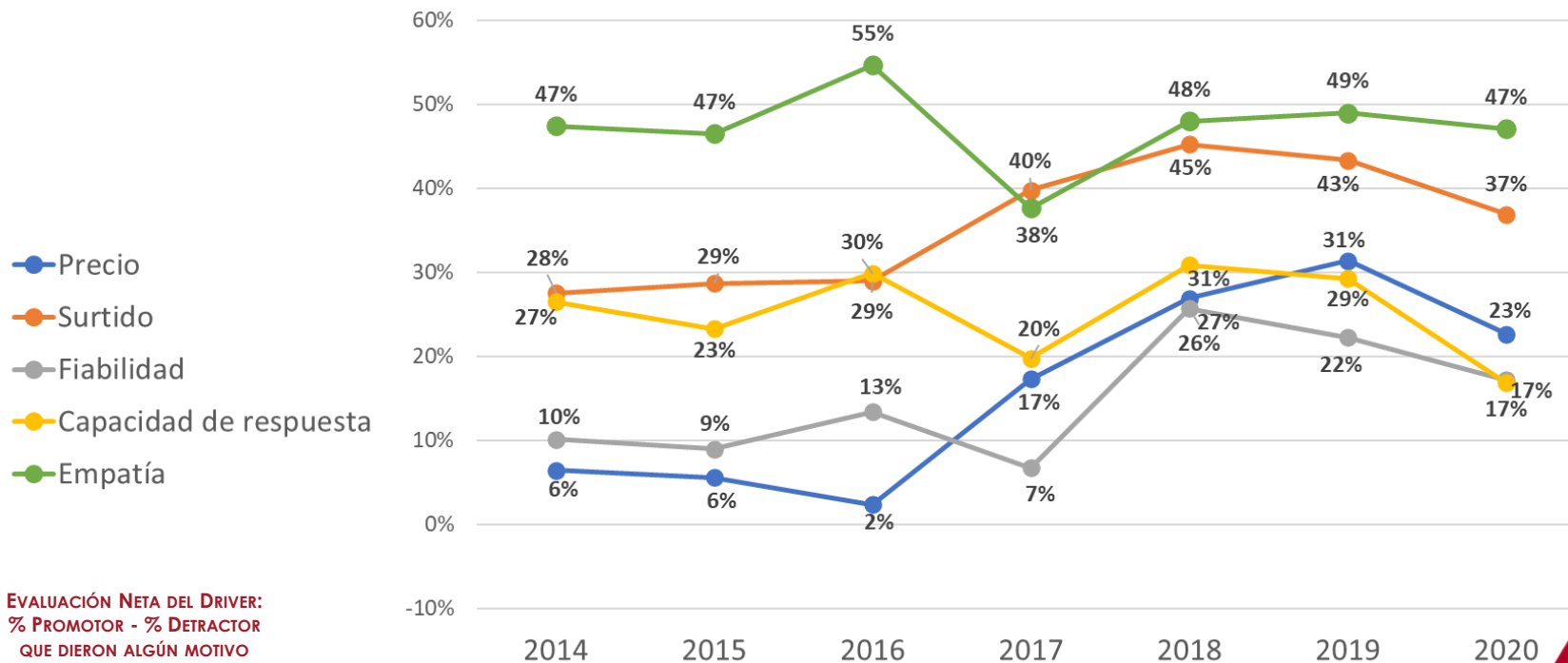
**¿CÓMO EVALÚAN  
LOS CLIENTES ESTOS  
DRIVERS DE LA  
EXPERIENCIA?**

**RESULTADOS 2020**

## EVOLUCIÓN RELEVANCIA EN LAS EXPERIENCIAS PRINCIPALES DRIVERS 2014-2020



# 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 empeoraron su lealtad: Hubo cuatro industrias que mantuvieron o mejoraron sus indicadores.
- Se mantiene el liderazgo de las industrias de Gas Licuado, Clínicas, Supermercado y Estaciones de Servicio, y suben a una mejor posición, Farmacias y Bancos.
- En general, se incrementa la brecha entre las empresas mejor y peor evaluadas por industria.
- Industrias que afrontaron la experiencia de sus clientes de mejor manera la Pandemia: Delivery, Supermercados, Gas, Clínicas. Las que lo enfrentaron peor: 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



MEJOR  
DE LA  
INDUSTRIA

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



1º LUGAR  
GLOBAL

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



MEJORA  
CONTINUA

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

## MEJOR DE CADA INDUSTRIA

1° Lugar Global

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
<b>Farmacias</b>	<b>Farmacias del Dr. Simi</b>	<b>73%</b>	Cruz Verde
Internet	Movistar	9%	VTR
AFP	Habitat	3%	Habitat y Modelo
Isapres	Banmédica	3%	Banmédica

## PREMIO MEJORA CONTINUA

Unimarc



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

# RESULTADOS ESTUDIO DE LEALTAD 2020