



# PREMIO LEALTAD

DEL CONSUMIDOR NPS®

2015



**alco**

CUSTOMER  
EXPERIENCE  
MANAGEMENT  
CONSULTING

EL DIARIO  
DE NEGOCIOS  
DE CHILE

**ESTRATEGIA**

El Net Promoter Score® es un índice de lealtad desarrollado por el Dr. Fred Reichheld de la Universidad de Harvard, Satmetrix y Bain & Co. el cual se ha convertido en un estándar mundial para establecer el benchmark de lealtad de clientes en distintos segmentos industriales y empresas.

Alco Consultores se integró a la red mundial que mide y compara los índices Net Promoter Score® en Estados Unidos, Europa, Australia, Asia y Chile. En el contexto nacional Alco desarrolló en conjunto con la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes (ESE) la medición del índice de lealtad, el cual hoy cumple su quinto año.

En 2012 Alco y Diario Estrategia crearon el Premio de Lealtad del Consumidor para reconocer a las empresas que logran los mejores niveles de lealtad con sus clientes.

# ÍNDICE DE LEALTAD DEL CONSUMIDOR

Net Promoter Score®

# METODOLOGÍA

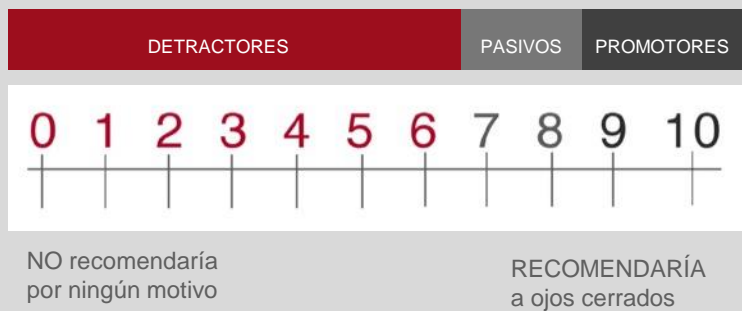
LOS CLIENTES RESPONDEN  
A LA SIGUIENTE **PREGUNTA**

¿Cuán probable es que recomiende  
(empresa, producto o marca) a un amigo o  
familiar?

Los clientes responden en una escala de 0 a 10, donde 0  
corresponde a una negativa total a recomendar y 10 a una  
completa disposición a recomendar.  
Las respuestas son categorizadas en tres categorías:



## CALCULANDO EL NPS



$$\text{NPS} = \% \text{ de Promotores (9 y 10)} - \% \text{ de Detractores (0 y 6)}$$



## CLIENTES

- ▶ PROMOTORES
- ▶ DETRACTORES
- ▶ PASIVOS

La metodología Net Promoter Score® clasifica a los clientes en promotores, pasivos y detractores de una empresa o marca y genera los drivers de la lealtad o deslealtad asociados a cada grupo de clientes.

Esto permite construir un ranking por industrias y por empresas que da cuenta de sus niveles de lealtad y genera el Benchmark específico para cada industria.

Esta información es relevante para que las empresas mejoren sus estándares de servicio, aumenten la lealtad de sus clientes y mejoren los resultados comerciales.



PREMIO  
LEALTAD  
DEL CONSUMIDOR NPS®



EL DIARIO  
DE NEGOCIOS  
DE CHILE

ESTRATEGIA



## COMPORTAMIENTO COMERCIAL HISTÓRICO



### ▶ PROMOTORES

#### ▶ (notas 9 y 10)

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

### ▶ PASIVOS

#### ▶ (notas 7 y 8)

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

### ▶ DETRACTORES

#### ▶ (notas 0 a 6)

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



# METODOLOGÍA

## CAPTURA DE DATOS

- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Encuesta telefónica
- Muestra total: 11.894 encuestas





1º LUGAR  
NACIONAL

## PREMIACIÓN

EL MEJOR DE LA  
INDUSTRIA

LA EMPRESA QUE OBTIENE EL  
MEJOR PUNTAJE DE TODAS LAS EMPRESAS  
A NIVEL NACIONAL.

LAS EMPRESAS QUE HAN  
OBTENIDO EL MEJOR PUNTAJE  
DENTRO DE LA CATEGORIA O  
RUBRO INDUSTRIAL.

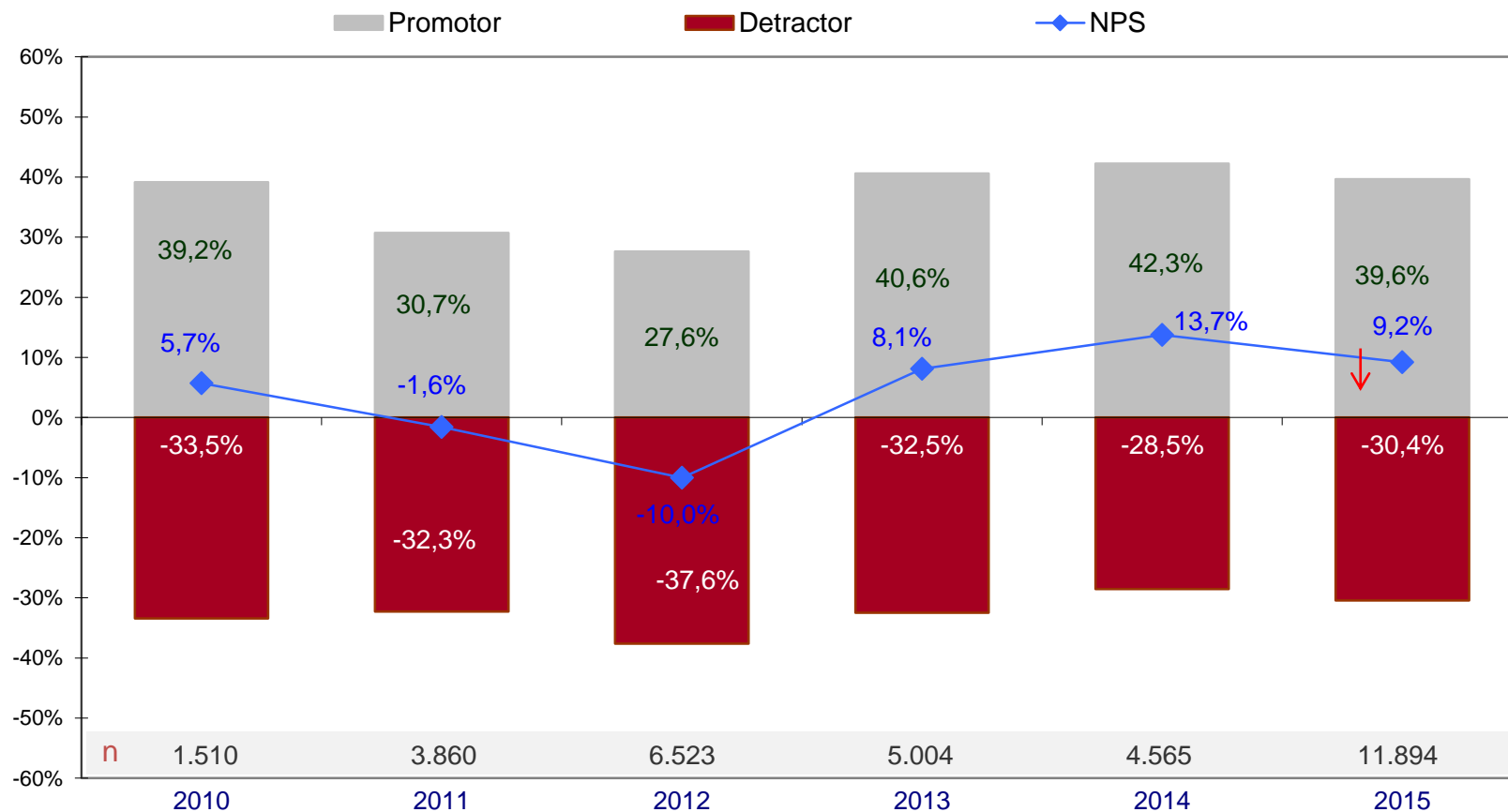


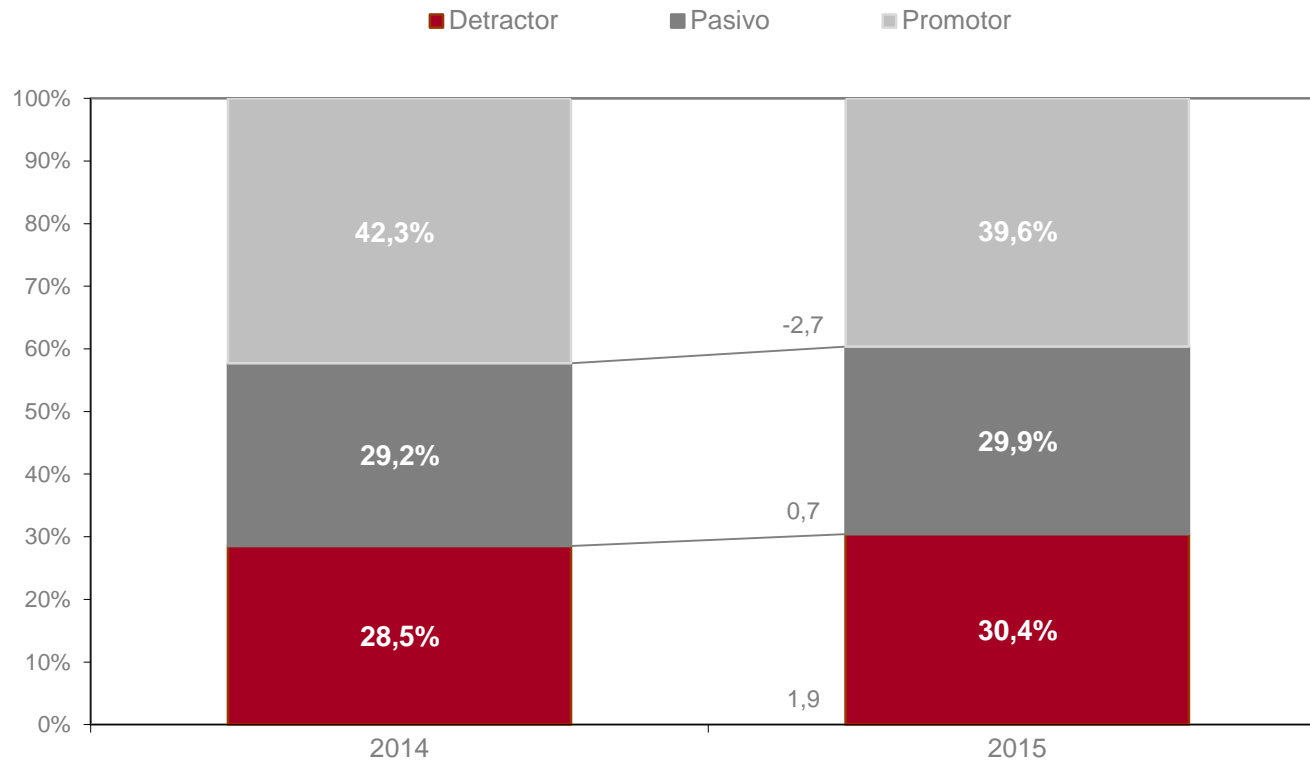


PREMIO  
LEALTAD  
DEL CONSUMIDOR NPS®

MIDE 13 SECTORES  
INDUSTRIALES DE CHILE Y  
48 EMPRESAS:

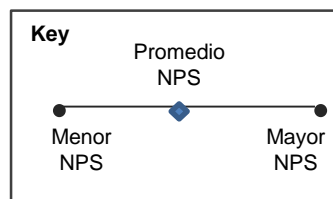
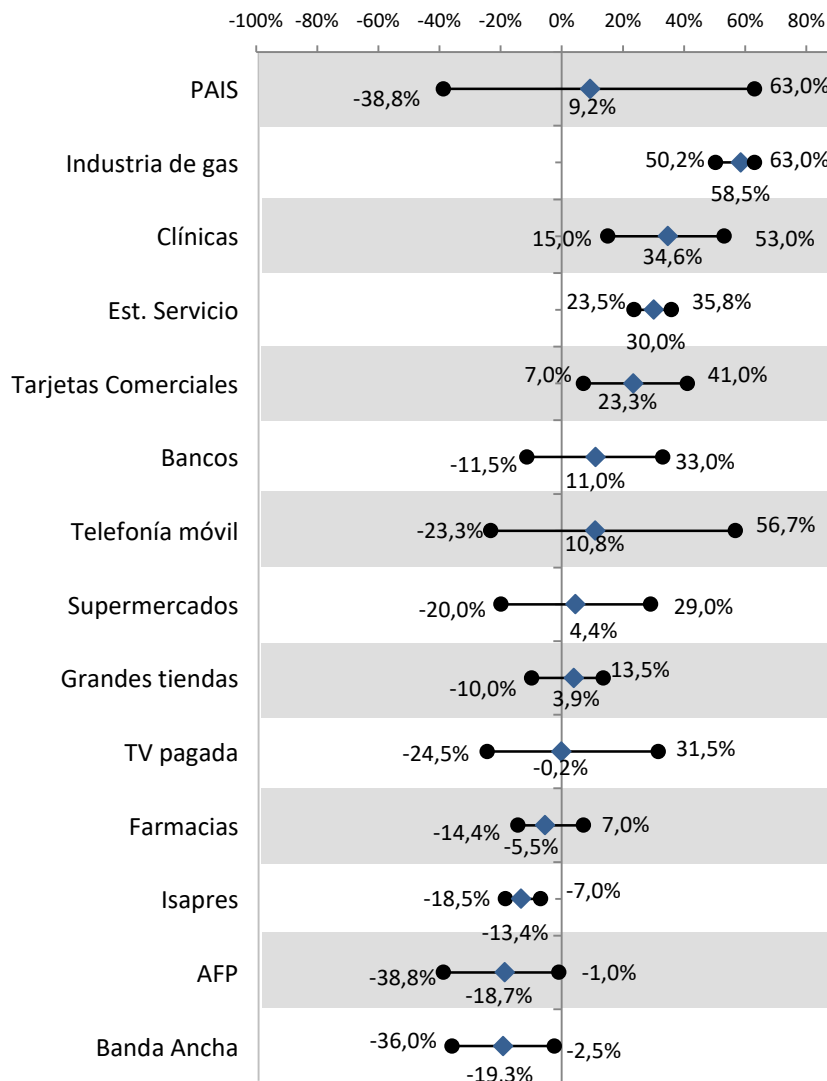
- AFP
- Banca
- Isapres
- TV pagada
- Clínicas
- Estaciones de Servicio
- Farmacias
- Grandes Tiendas
- Banda Ancha
- Supermercados
- Telefonía Móvil
- Gas
- Tarjetas comerciales







# NPS INDUSTRIAS





Industria	NPS® 2015	NPS® 2014	Variación anual
Industria de gas	58,5%	60,9%	2,40%
Clínicas	34,6%	32,0%	-2,60%
Estaciones de servicio	30,0%	25,7%	-4,30%
Tarjetas Comerciales	23,3%	35,0%	11,70%
Bancos	11,0%	23,4%	12,40%
Telefonía móvil	10,8%	8,9%	-1,90%
Supermercados	4,4%	12,5%	8,10%
Grandes tiendas	3,9%	11,0%	7,10%
TV pagada	-0,2%	6,7%	6,90%
Farmacias	-5,5%	-6,7%	-1,20%
Isapres	-13,4%	-15,5%	-2,10%
AFP	-18,7%	-11,4%	7,30%
Banda ancha	-19,3%	-4,0%	15,30%

Industria	Compañía	NPS® 2015
Gas	Gasco	63,0%
Telefonía móvil	Virgin Mobile	56,7%
Clínicas	Alemana	53,0%
Tarjetas Comerciales	Tarjeta Banco Santander	41,0%
Estaciones de Servicio	Copec	35,8%
Bancos	BCI	33,0%
TV pagada	Direct TV	31,5%
Supermercados	Jumbo	29,0%
Grandes tiendas	Paris	13,5%
Farmacias	Salcobrand	7,0%
AFP	Habitat	-1,0%
Banda Ancha	VTR Internet	-2,5%
Isapres	Colmena	-7,0%

*1er lugar nacional**Desierto**Desierto**Desierto*





PREMIO  
LEALTAD

DEL CONSUMIDOR NPS®

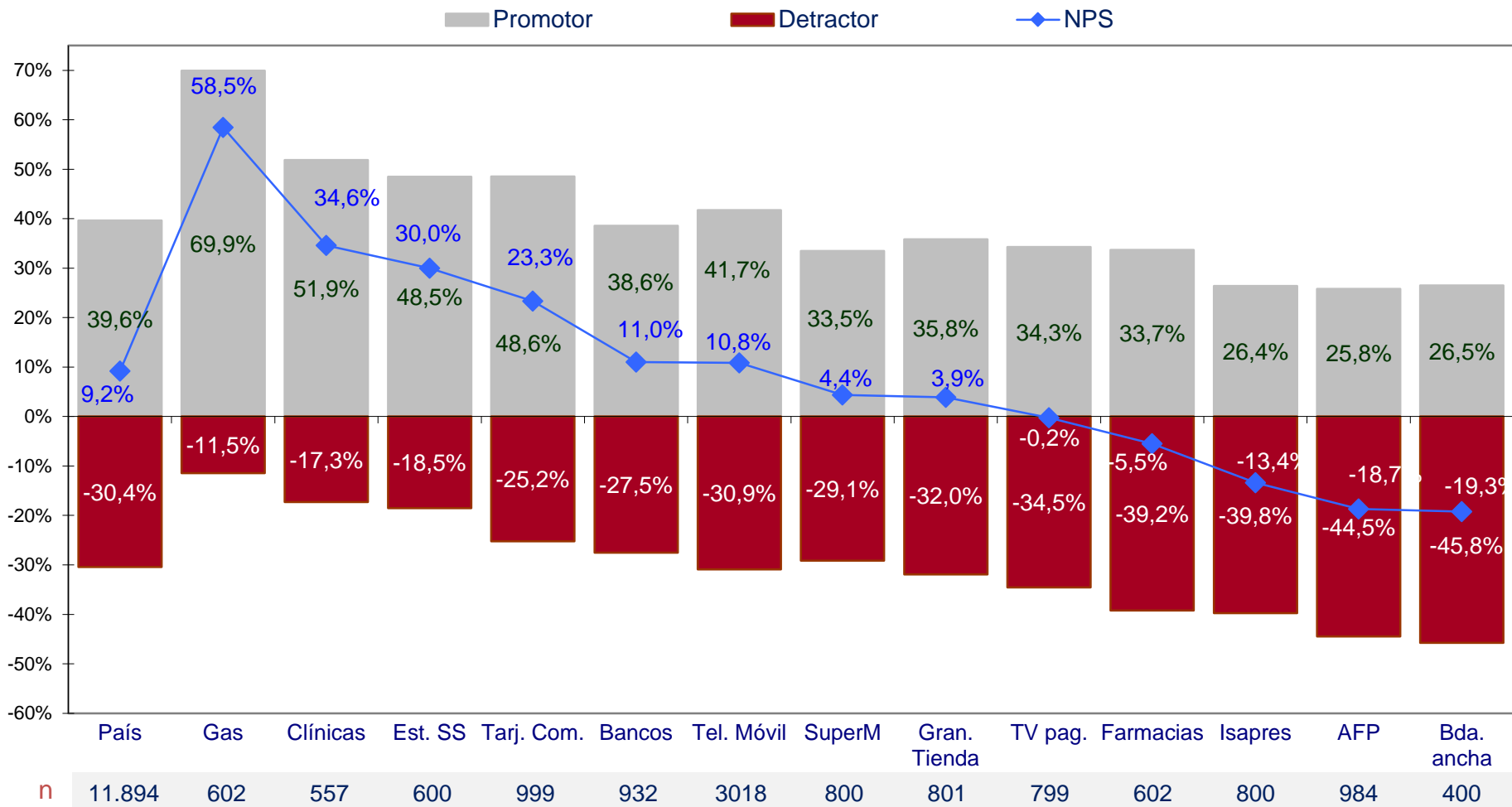
2015

**Anexos**



EL DIARIO  
DE NEGOCIOS  
DE CHILE

**ESTRATEGIA**



Ranking			Promotor	Detractor	NPS	Var. con
Empresa	PAIS		39,6%	30,4%	9,2%	empresa líder
1	Industria de gas	Gasco	73,5%	10,5%	63,0%	-
2	Industria de gas	Abastible	71,1%	9,0%	62,2%	0,8%
3	Telefonía móvil	Virgin Mobile	67,1%	10,4%	56,7%	6,3%
4	Clínicas	Clínica Alemana	61,0%	8,0%	53,0%	10,0%
5	Industria de gas	Lipigas	65,2%	14,9%	50,2%	12,8%
6	Tarjetas comerciales	T. Crédito Bco Santander	60,0%	19,0%	41,0%	22,0%
7	Estaciones de servicio	Copec	50,7%	14,9%	35,8%	27,2%
8	Clínicas	Clínica Santa María	52,1%	16,3%	35,8%	27,2%
9	Banco	Banco BCI	50,0%	17,0%	33,0%	30,0%
10	TV pagada	Directtv	53,0%	21,5%	31,5%	31,5%
11	Estaciones de servicio	Shell	50,3%	19,6%	30,7%	32,3%
12	Supermercados	Supermercado Jumbo	44,5%	15,5%	29,0%	34,0%
13	Tarjetas comerciales	Tarjeta Falabella	50,3%	21,6%	28,6%	34,4%
14	Banco	Banco Chile	44,8%	17,9%	26,9%	36,1%
15	Estaciones de servicio	Petrobras	44,5%	21,0%	23,5%	39,5%
16	Tarjetas comerciales	T. Crédito Bco Estado	48,0%	24,5%	23,5%	39,5%



Ranking Empresa			Promotor	Detractor	NPS	Var. con empresa líder
	PAIS		39,6%	30,4%	9,2%	
17	Telefonía móvil	Entel	45,1%	21,9%	23,1%	39,9%
18	Supermercados	Supermercado Líder	39,5%	20,0%	19,5%	43,5%
19	Tarjetas comerciales	Tarjeta Cencosud	43,0%	26,5%	16,5%	46,5%
20	Clínicas	Clínica Las Condes	42,5%	27,5%	15,0%	48,0%
21	Grandes tiendas	Tienda Paris	40,0%	26,5%	13,5%	49,5%
22	Banco	Banco Santander	35,6%	25,7%	9,9%	53,1%
23	Grandes tiendas	Tienda Ripley	39,0%	31,5%	7,5%	55,5%
24	Tarjetas comerciales	Tarjeta Ripley	41,5%	34,5%	7,0%	56,0%
25	Farmacias	Farmacia Salcobrand	40,8%	33,8%	7,0%	56,0%
26	Grandes tiendas	Tienda Falabella	36,5%	32,0%	4,5%	58,5%
27	TV pagada	VTR tv	35,2%	32,7%	2,5%	60,5%
28	AFP	AFP Habitat	34,7%	35,7%	-1,0%	64,0%
29	Banda ancha	VTR Internet	32,0%	34,5%	-2,5%	65,5%
30	Banco	Banco BBVA	34,9%	38,0%	-3,1%	66,1%
31	AFP	AFP Cuprum	27,1%	31,5%	-4,4%	67,4%
32	Isapres	Isapre Colmena	28,0%	35,0%	-7,0%	70,0%



Ranking Empresa	PAIS		Promotor	Detractor	NPS	Var. con empresa líder
			<b>39,6%</b>	<b>30,4%</b>	<b>9,2%</b>	
33	Farmacias	Farmacia Ahumada	29,5%	38,5%	-9,0%	72,0%
34	Grandes tiendas	Tienda La Polar	27,9%	37,8%	-10,0%	73,0%
35	TV pagada	Claro tv	29,5%	40,0%	-10,5%	73,5%
36	Supermercados	Supermercado Sta Isabel	27,0%	38,0%	-11,0%	74,0%
37	Banco	Banco Estado	27,5%	39,0%	-11,5%	74,5%
38	Isapres	Isapre Cruz Blanca	24,5%	37,0%	-12,5%	75,5%
39	Telefonía móvil	Movistar	29,4%	42,6%	-13,2%	76,2%
40	Farmacias	Farmacia Cruz Verde	30,8%	45,3%	-14,4%	77,4%
41	Isapres	Isapre Banmédica	26,5%	42,0%	-15,5%	78,5%
42	Isapres	Isapre Consalud	26,5%	45,0%	-18,5%	81,5%
43	Supermercados	Supermercado Unimarc	23,0%	43,0%	-20,0%	83,0%
44	Telefonía móvil	Claro	25,4%	48,7%	-23,3%	86,3%
45	TV pagada	Movistar tv	19,5%	44,0%	-24,5%	87,5%
46	AFP	AFP Capital	23,5%	54,0%	-30,5%	93,5%
47	Banda ancha	Movistar internet	21,0%	57,0%	-36,0%	99,0%
48	AFP	AFP Provida	17,9%	56,7%	-38,8%	101,8%