alco
CUSTOMER
EXPERIENCE
MANAGEMENT
CONSULTING
PREMIO NPS®
LEALTAD
DEL CONSUMIDOR
2017

ÍNDICE DE LEALTAD DEL CONSUMIDOR

Net Promoter Score®

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 sexto 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.

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

METODOLOGÍA

LOS CLIENTES RESPONDEN A LA SIGUIENTE **PREGUNTA**

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

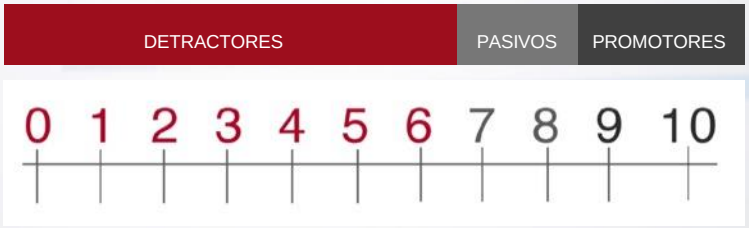
Los clientes responden en una escala de 0 a 10, donde 0 corresponde a una negativa total a recomendar y 10 a una completa disposición a recomendar.
Las respuestas son categorizadas en tres categorías:

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD NPS®
DEL CONSUMIDOR

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

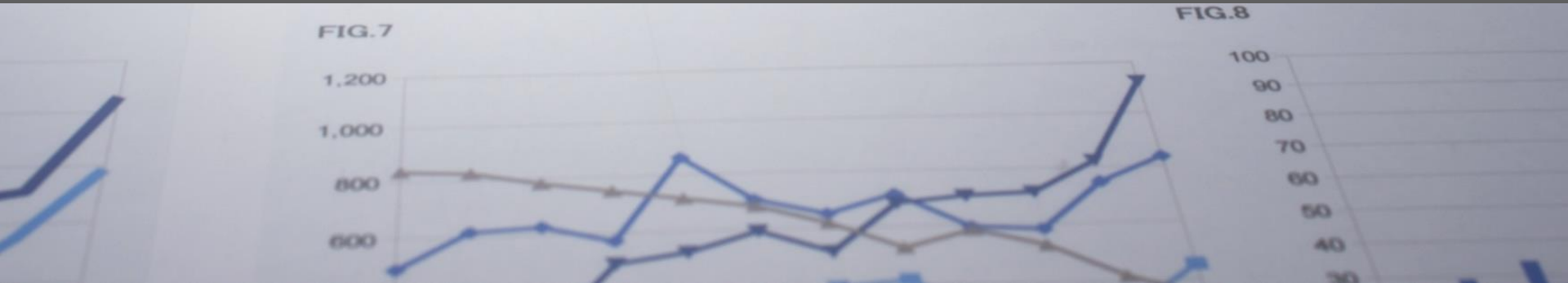
CALCULANDO EL NPS



NO recomendaría
por ningún motivo

RECOMENDARÍA
a ojos cerrados

NPS = % de Promotores (9 y 10) - % de Detractores (0 y 6)



PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR NPS®

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

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.

COMPORTAMIENTO COMERCIAL HISTÓRICO

CLIENTES

- 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.

PREMIO LEALTAD NPS® DEL CONSUMIDOR

METODOLOGÍA

CAPTURA DE DATOS

- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación web
- Muestra total: 10.043 encuestas

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

PREMIACIÓN

1º LUGAR NACIONAL

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

EL MEJOR DE LA INDUSTRIA

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

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

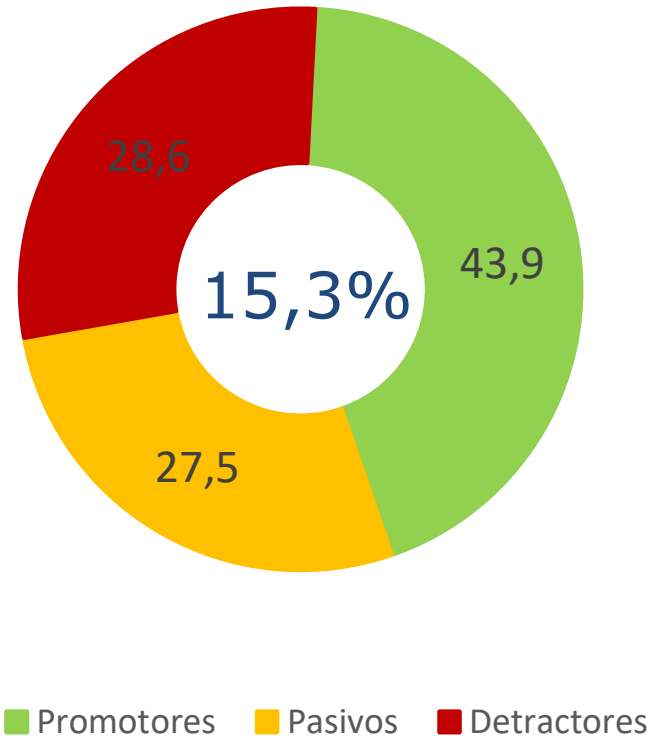
PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

MIDE 13 SECTORES INDUSTRIALES DE CHILE Y 49 EMPRESAS:

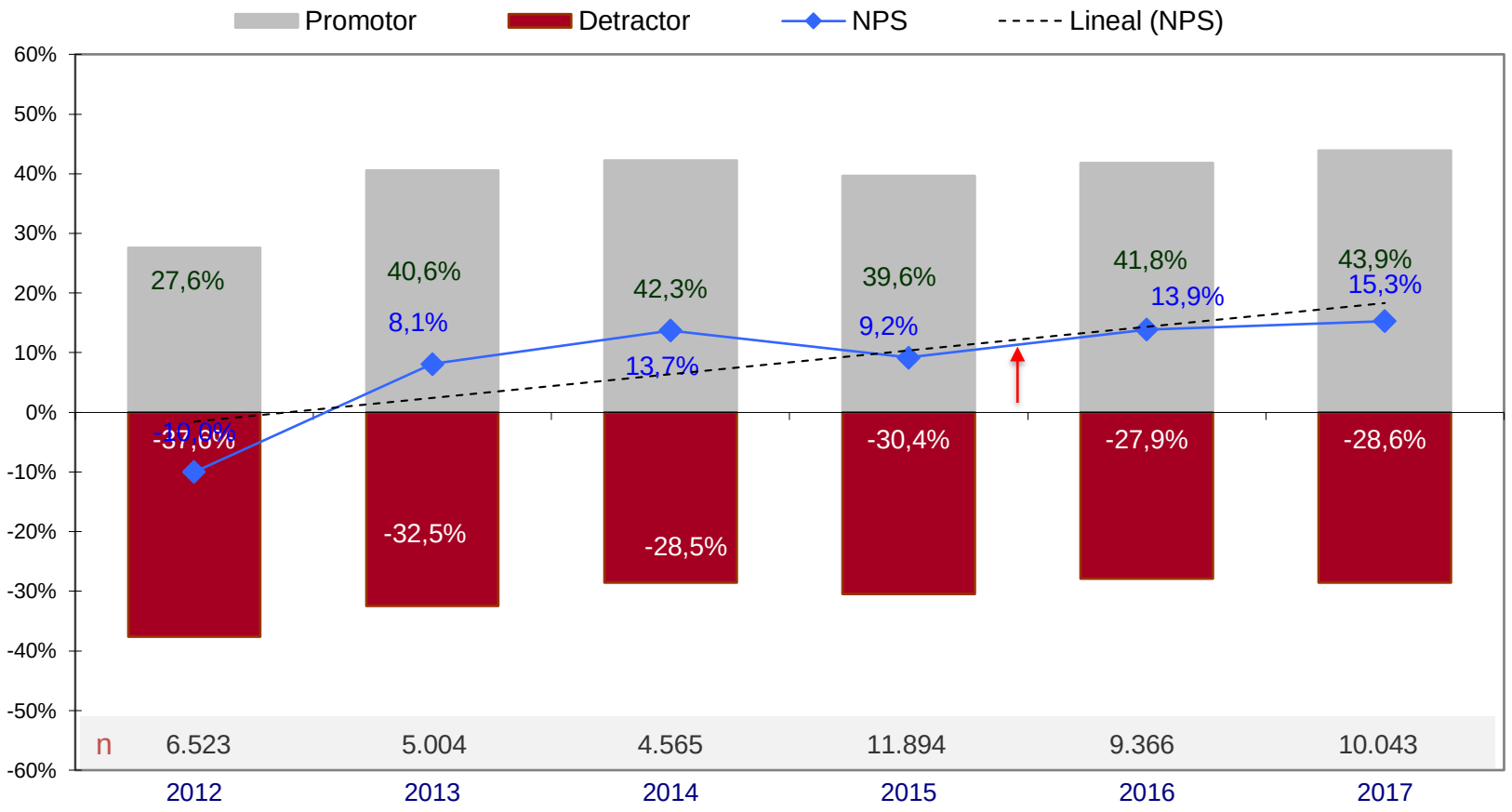
- AFP
- Banca
- Isapres
- TV pagada
- Clínicas
- Estaciones de Servicio
- Farmacias
- Grandes Tiendas
- Banda Ancha
- Supermercados
- Telefonía Móvil
- Gas
- Tarjetas casas comerciales

alco | CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

NPS™ PAIS 2017

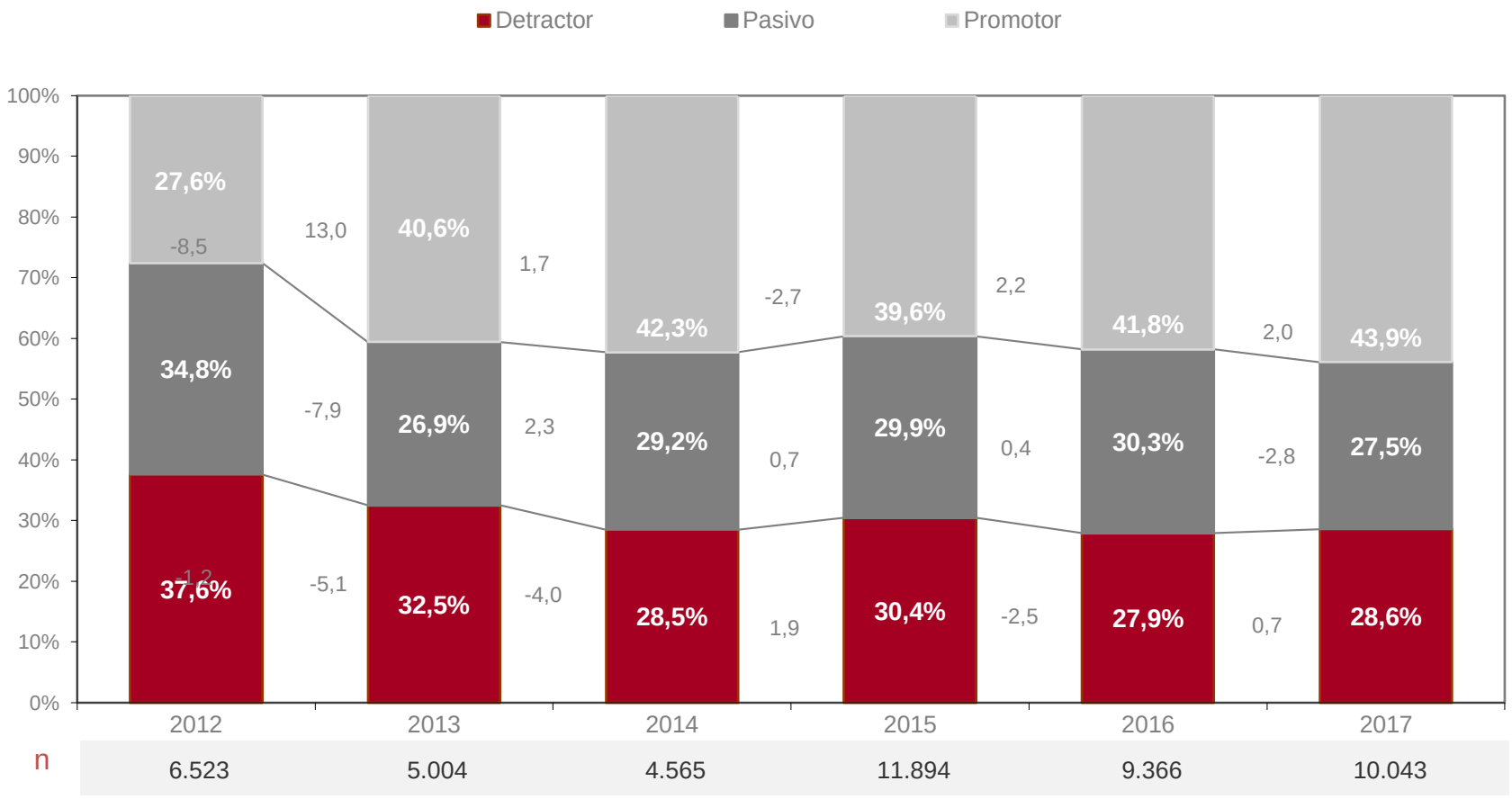


NPS™ PAIS EVOLUTIVO ANUAL

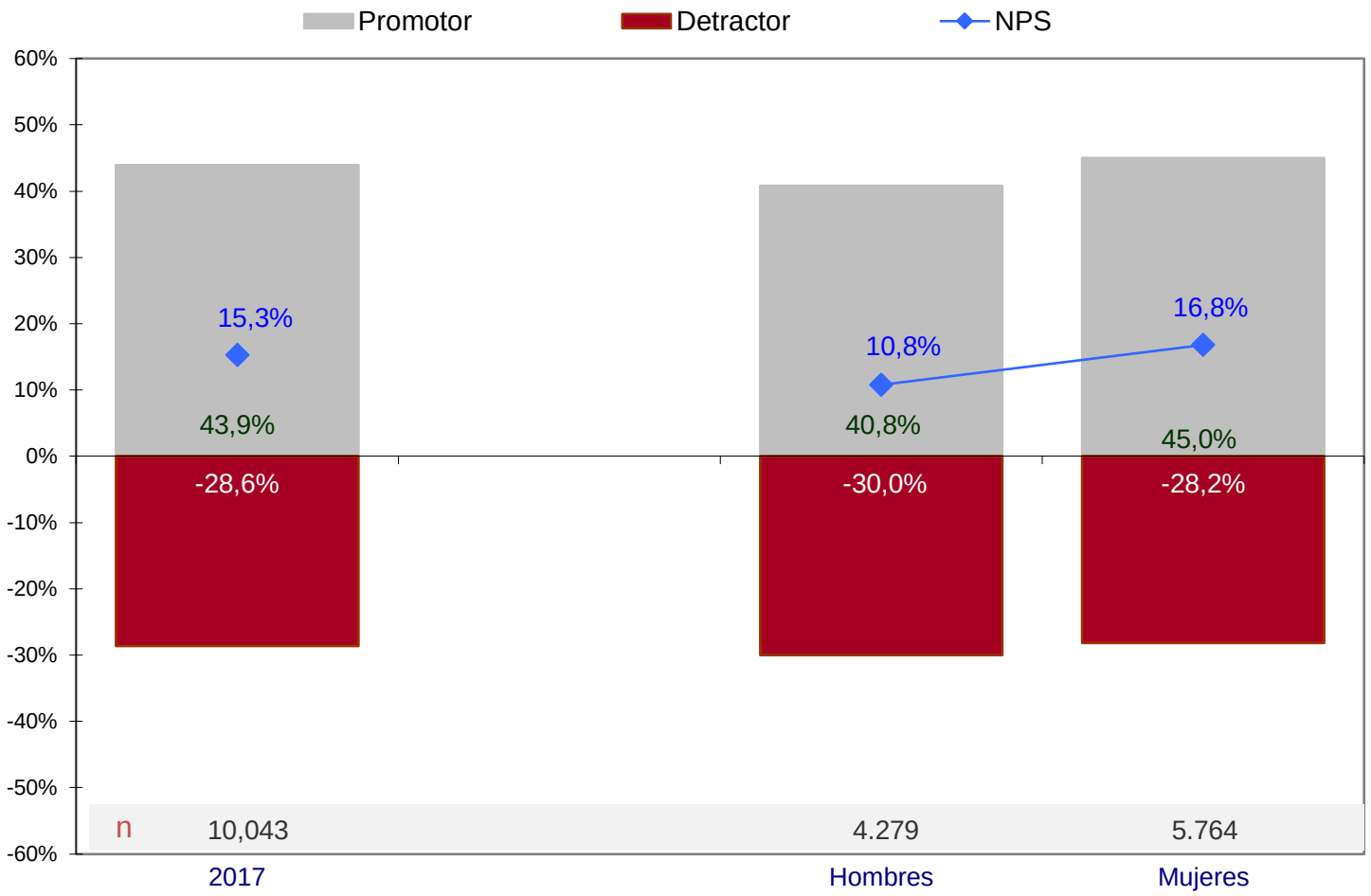


Nota: Aumento significativo en NPS 2015 VS 2016

EVOLUTIVO PROMOTORES, PASIVOS DETRACTORES PAÍS



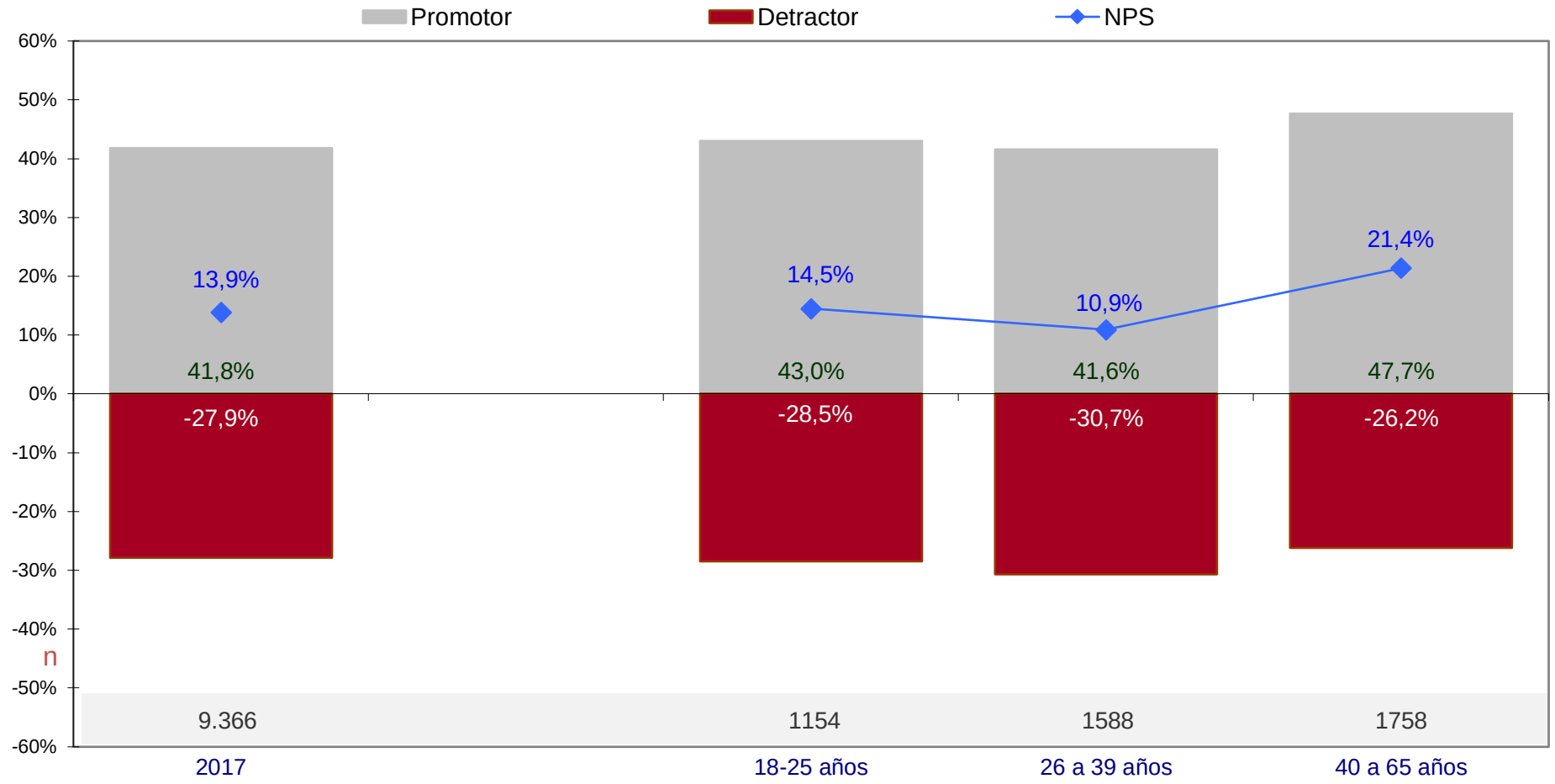
NPS™ PAÍS - GENERO



NPS™ INDUSTRIAS - GENERO

Industria	NPS Hombre	NPS Mujer
Industria de gas	40,4%	54,9%
Clínicas	42,1%	51,3%
Estaciones de servicio	27,0%	34,7%
Bancos	22,9%	25,7%
Telefonía móvil	20,3%	25,2%
Grandes tiendas	14,5%	24,2%
Tarjetas casas comerciales	19,0%	25,9%
Supermercados	15,0%	24,7%
Farmacias	-4,5%	15,8%
Isapres	0,2%	5,9%
TV pagada	-7,7%	-7,3%
Banda ancha	-11,7%	-20,6%
AFP	-20,6%	-35,6%

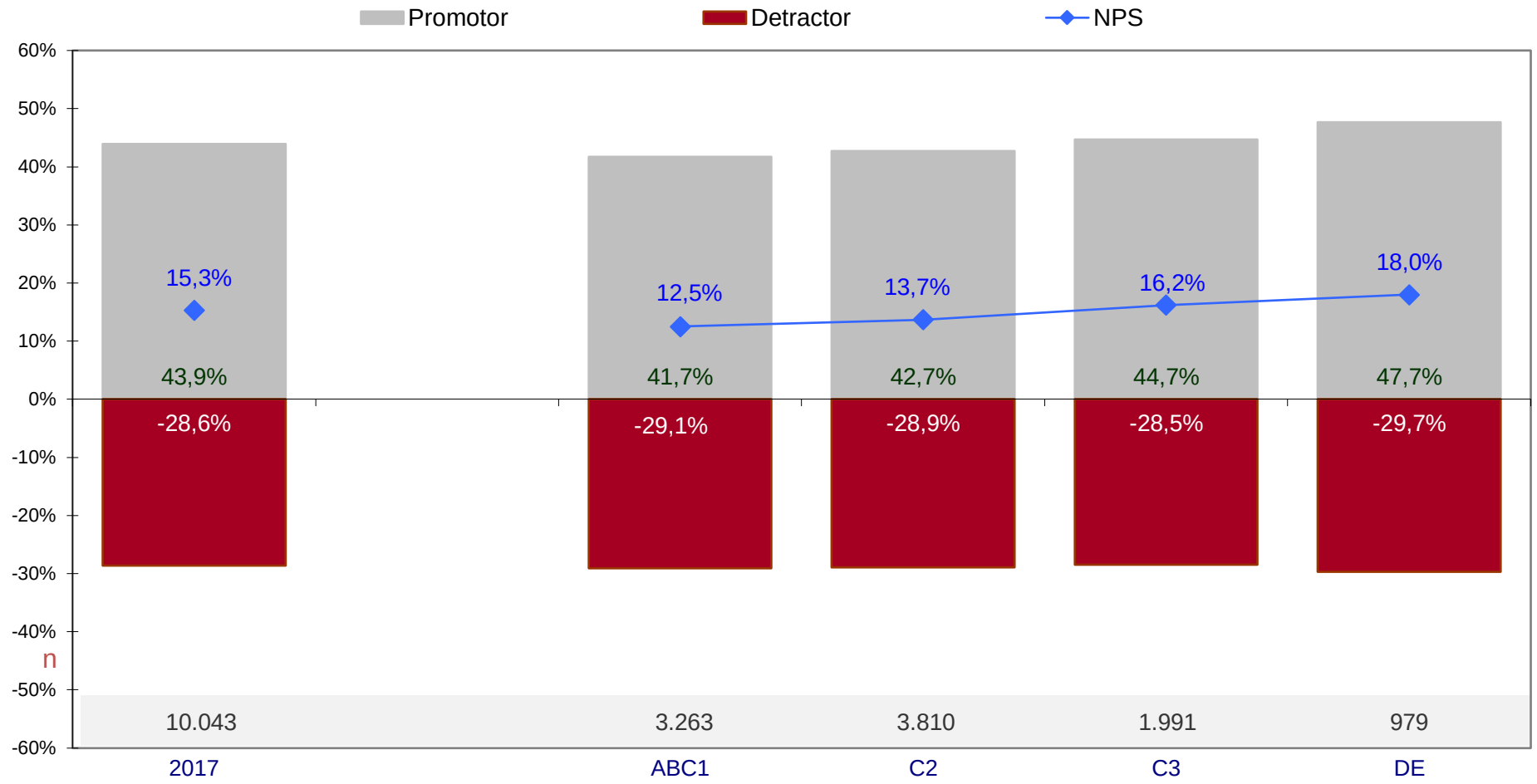
NPS™ PAÍS – RANGO ETARIO



NPS™ INDUSTRIAS – RANGO ETARIO

Industria	NPS 18 a 25 años	NPS 26 a 39 años	NPS 40 a 65 años
Industria de gas	55,0%	42,3%	44,8%
Clínicas	49,4%	43,0%	53,2%
Estaciones de servicio	29,6%	34,4%	25,3%
Bancos	20,7%	24,7%	31,4%
Telefonía móvil	20,6%	23,8%	27,1%
Grandes tiendas	24,8%	14,1%	21,4%
Tarjetas casas comerciales	16,8%	17,3%	46,1%
Supermercados	22,5%	13,4%	32,5%
Farmacias	16,3%	-4,1%	1,6%
Isapres	5,5%	0,8%	3,1%
TV pagada	-16,7%	-0,3%	2,9%
Banda ancha	-23,8%	-9,8%	-5,5%
AFP	-67,0%	-32,6%	-3,3%

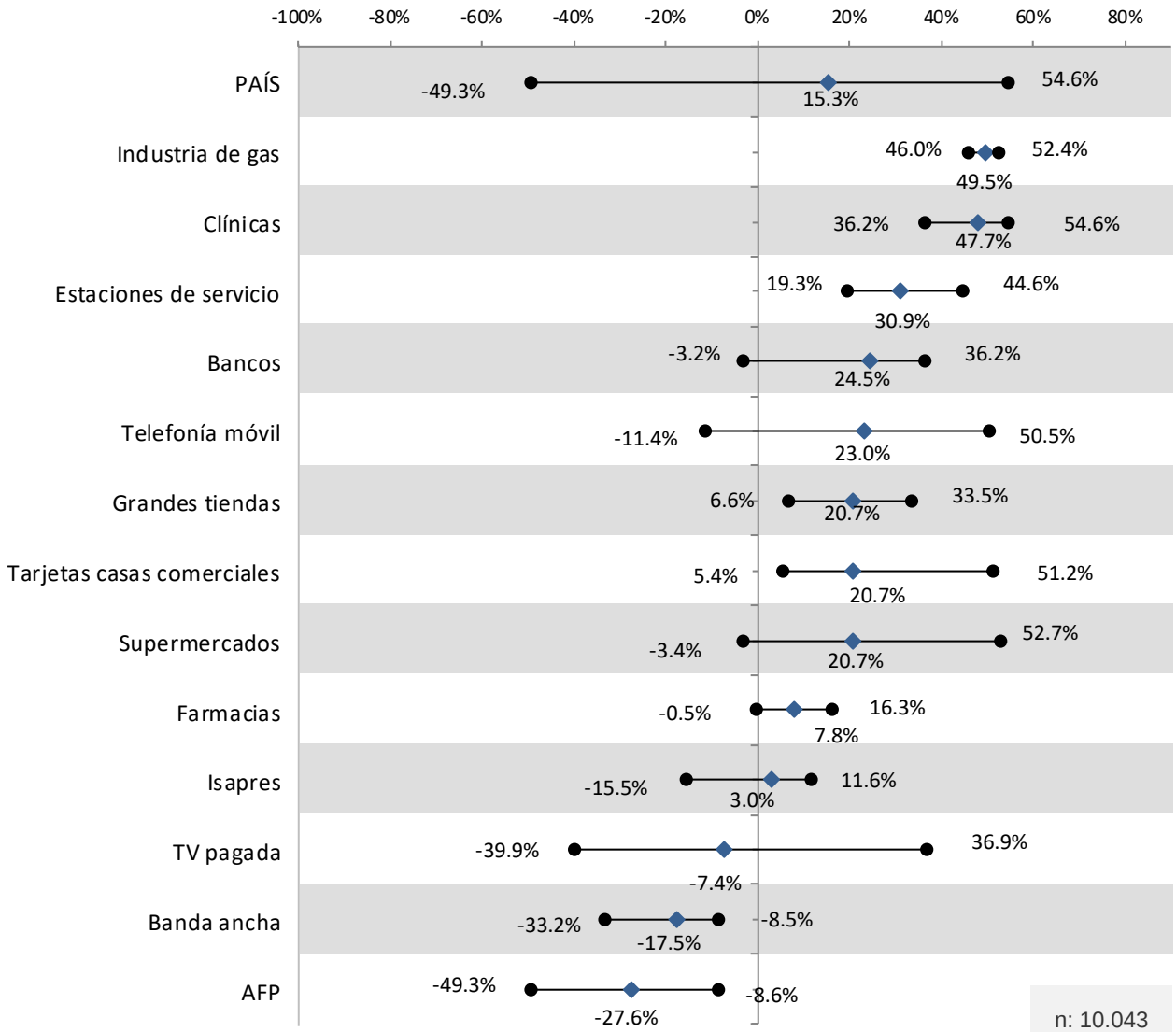
NPS™ INDUSTRIAS - GSE

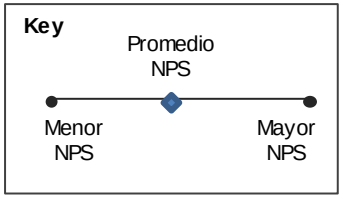


NPS™ INDUSTRIAS – GSE

Industria	NPS ABC1	NPS C2	NPS C3	NPS DE
Industria de gas	27,7%	41,5%	56,0%	68,9%
Clínicas	46,0%	51,5%	41,7%	50,0%
Estaciones de servicio	26,0%	32,8%	28,4%	46,2%
Bancos	26,1%	25,2%	16,6%	29,2%
Telefonía móvil	19,7%	22,7%	26,7%	22,5%
Grandes tiendas	20,2%	16,3%	28,8%	21,1%
Tarjetas casas comerciales	21,0%	17,9%	46,9%	7,4%
Supermercados	20,1%	21,2%	23,4%	15,6%
Farmacias	3,1%	5,6%	9,2%	27,0%
Isapres	2,5%	4,9%	-2,0%	3,8%
TV pagada	-6,5%	-1,2%	-11,3%	-22,5%
Banda ancha	-27,4%	-14,3%	-14,7%	-16,9%
AFP	-27,1%	-22,3%	-43,9%	-35,8%

NPS™ INDUSTRIAS – MENOR Y MAYOR EVALUACIÓN





COMPARATIVO INDUSTRIAS 2016-2017

Posición 2017	Industria	NPS® 2017	NPS® 2016	Variación anual*	Posición 2016
1	Industria de gas	49,5%	61,2%	-11,7%	1
2	Clínicas	47,7%	38,4%	9,3%	3
3	Estaciones de servicio	30,9%	39,2%	-8,3%	2
4	Bancos	24,5%	20,8%	3,7%	5
5	Telefonía móvil	23,0%	19,4%	3,6%	7
6	Grandes tiendas	20,7%	21,6%	-0,9%	4
7	Tarjetas casas comerciales	20,7%	19,5%	1,2%	6
8	Supermercados	20,7%	9,7%	11,0%	8
9	Farmacias	7,8%	-2,2%	10,0%	10
10	Isapres	3,0%	-12,7%	15,7%	11
11	TV pagada	-7,4%	1,1%	-8,5%	9
12	Banda ancha	-17,5%	-17,6%	0,1%	12
13	AFP	-27,6%	-17,8%	-9,8%	13

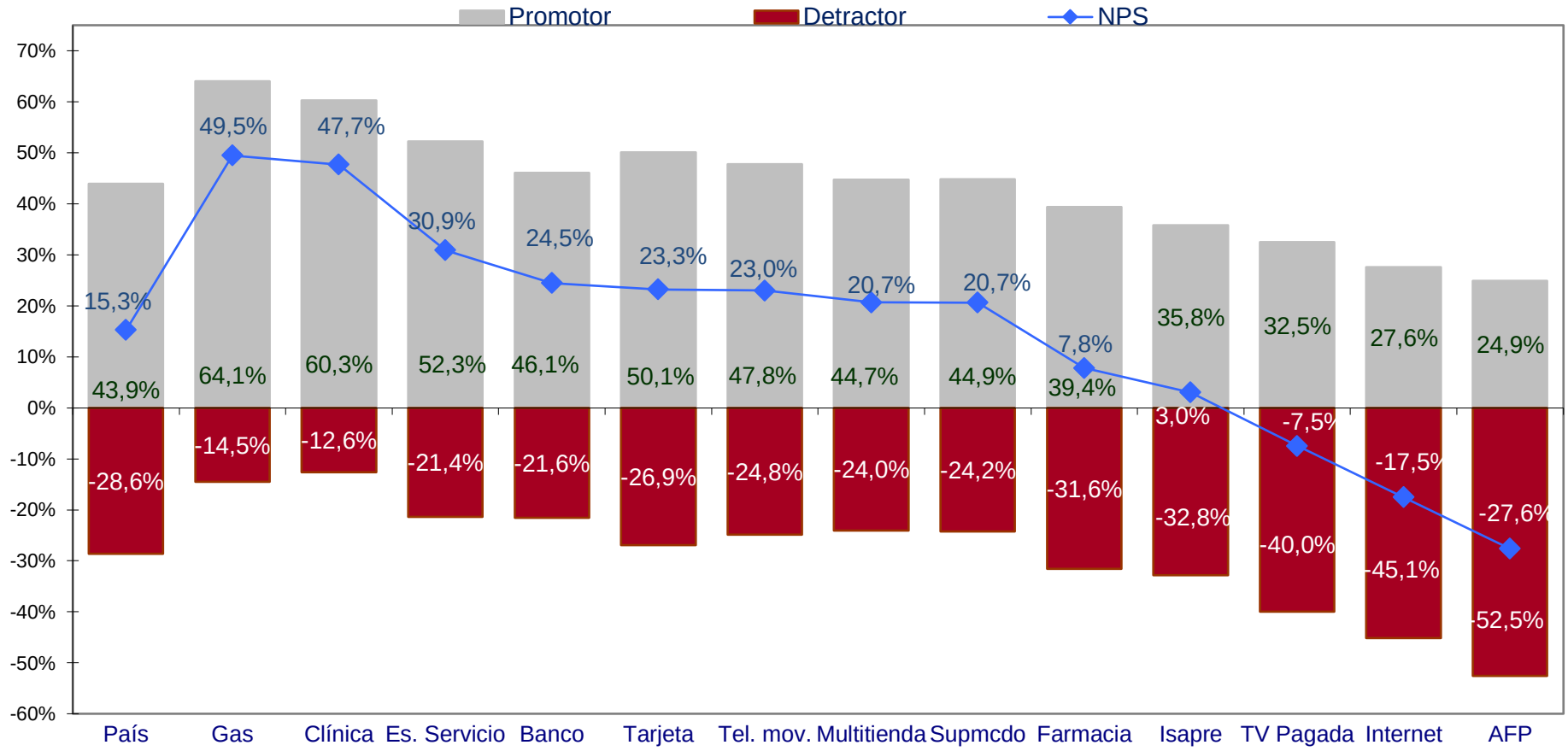
* 2017 se inician mediciones web.

LOS MEJORES SEGÚN LA INDUSTRIA

1er lugar nacional

Industria	Mejor 2017	NPS® 2017	Mejor 2016
Clínica	Clínica Las Condes	54,6%	Clínica Alemana
Supermercado	Jumbo	52,7%	Jumbo
Gas	Lipigas	52,4%	Abastible
Tarjeta comerciales	CMR Falabella	51,2%	CMR Falabella
Telefonía movil	Virgin Mobile	50,5%	Virgin Mobile
Estación de servicio	Copec	44,6%	Copec
TV Pagada	DirecTV	36,9%	Direct TV
Banco	BBVA	36,2%	BCI
Multitienda	Falabella	33,5%	Paris
Farmacia	Salcobrand	16,3%	Salcobrand
Isapre	Banmédica	11,6%	Colmena
Banda ancha	Claro	-8,5%	Claro
AFP	Habitat	-8,6%	Habitat

COMPARATIVO POR INDUSTRIAS 2017



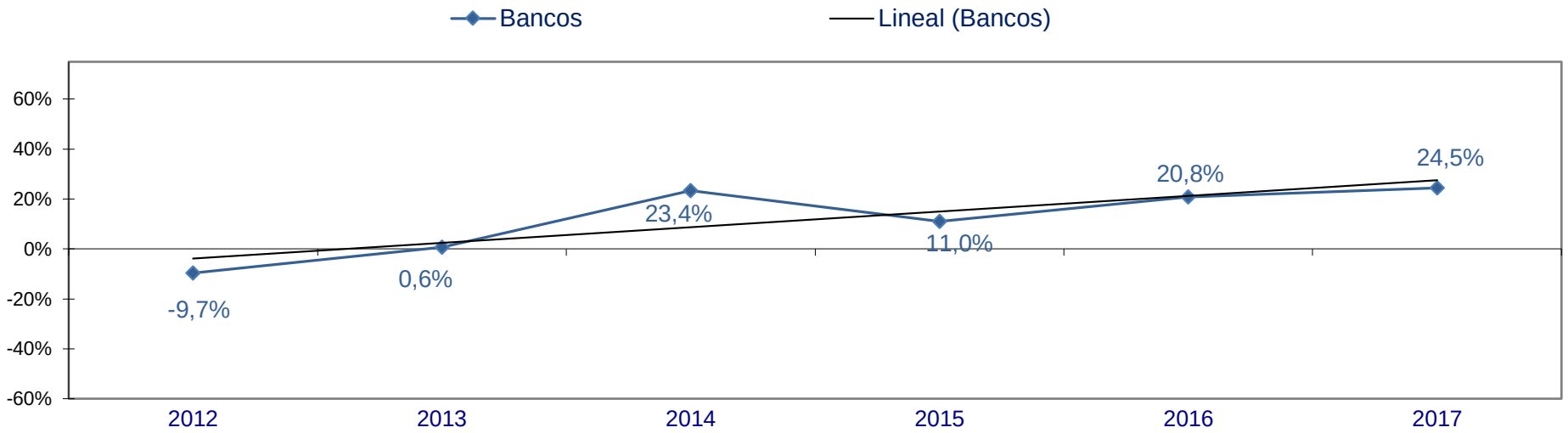
n	10.043	612	572	618	1038	714	1031	836	818	627	823	873	634	847

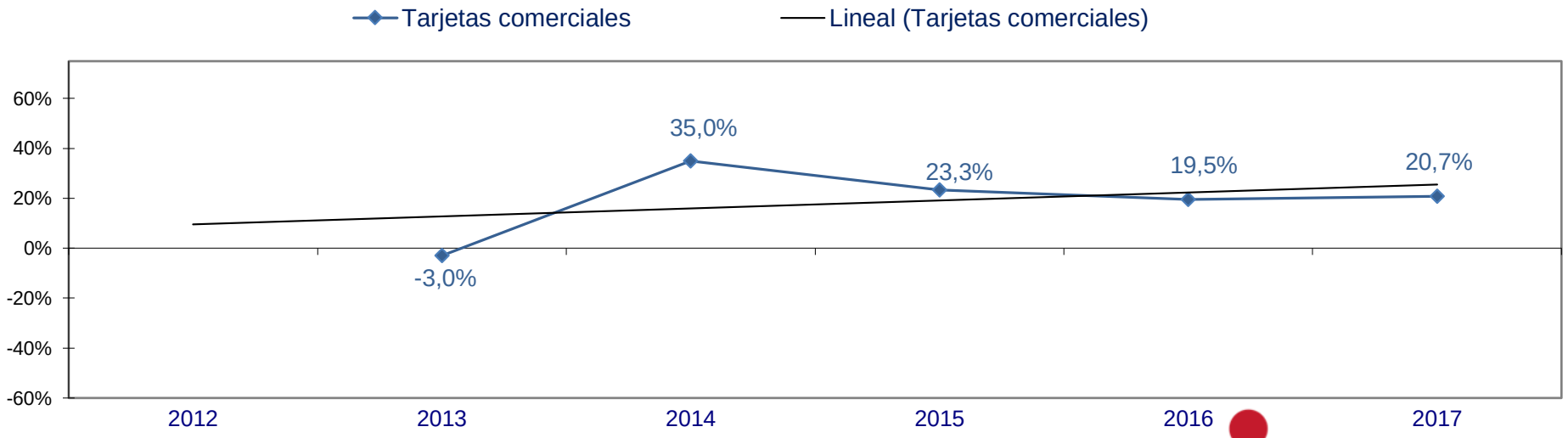
PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR / 2015

Anexos

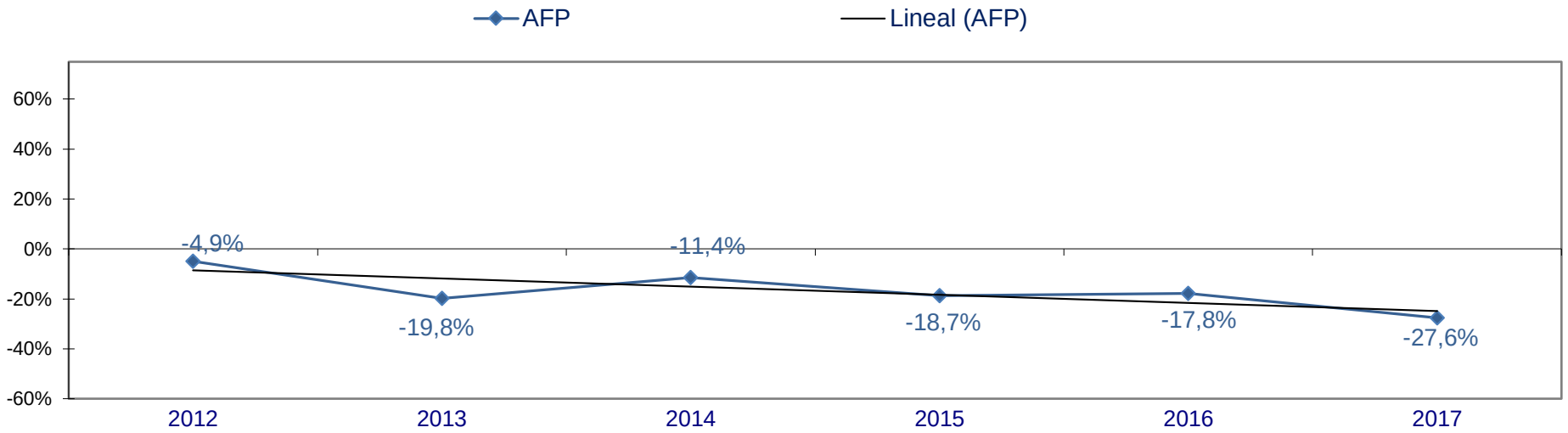
alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

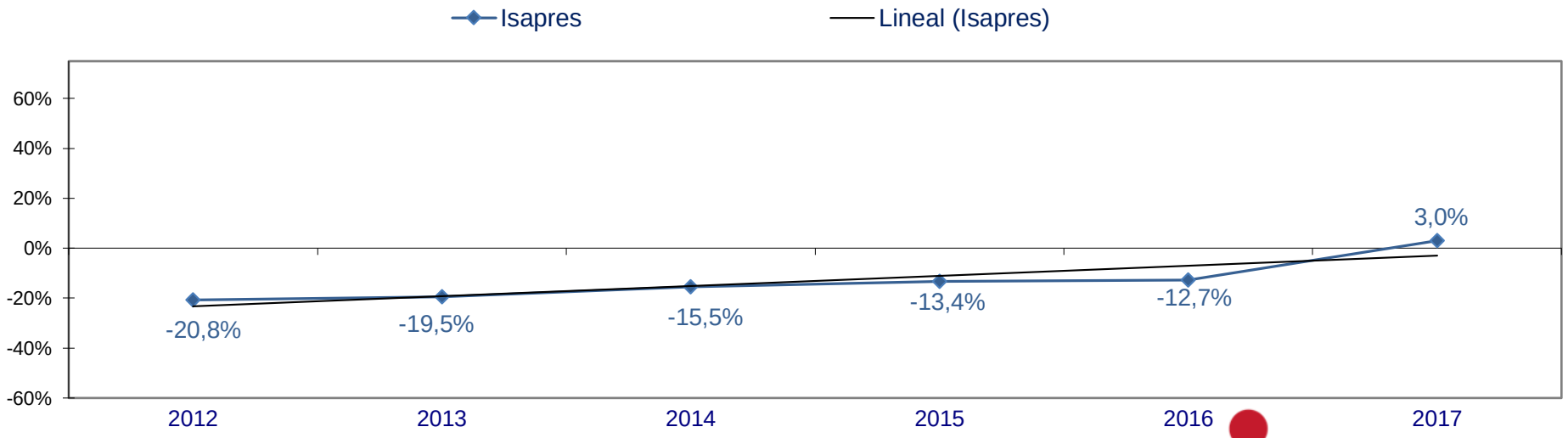
EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIOS DE MEMBRESÍA



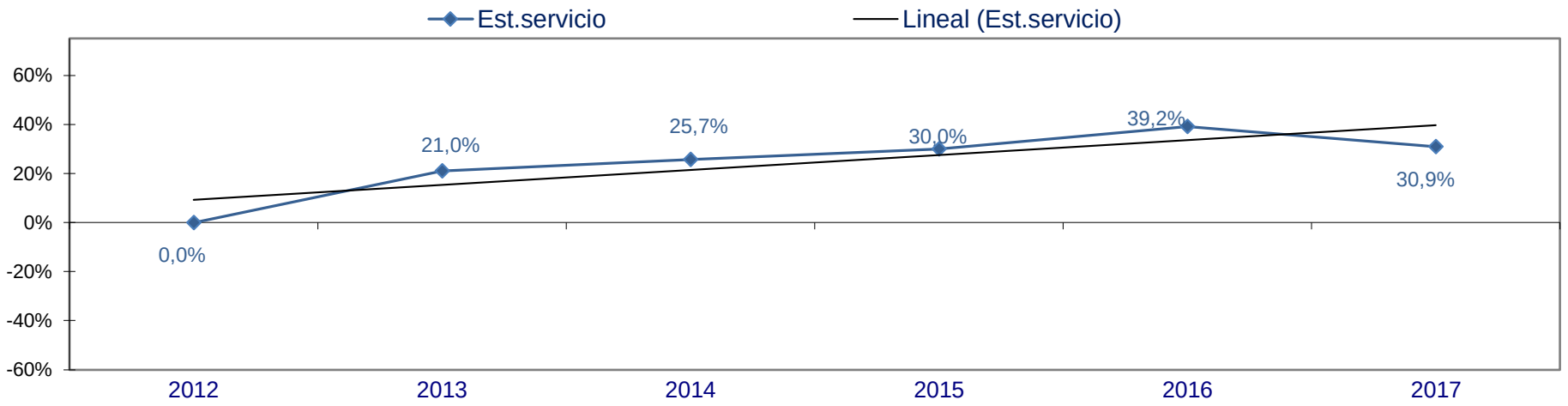


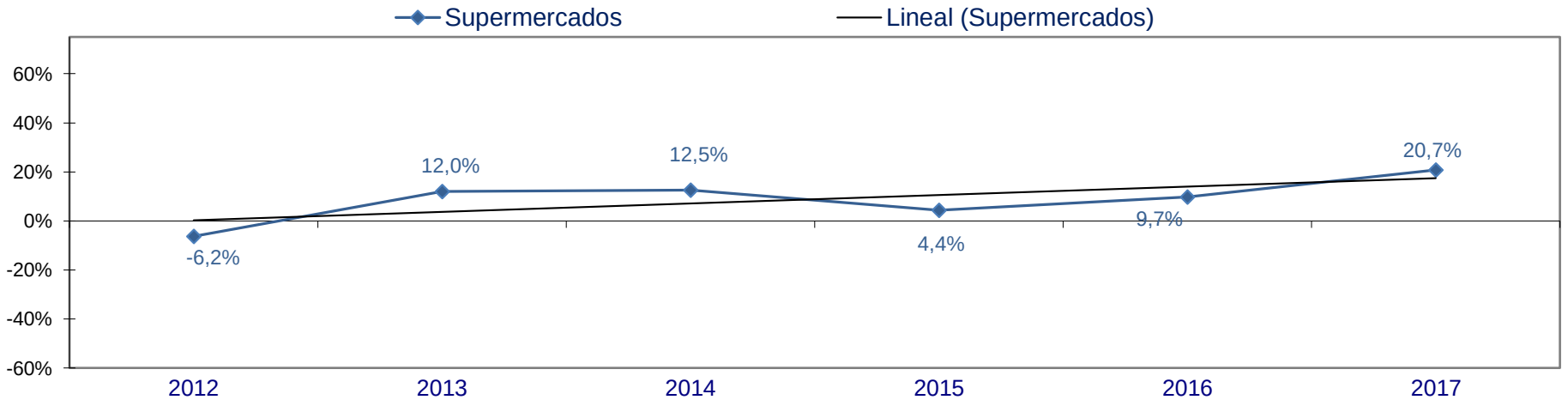
EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIOS DE MEMBRESÍA



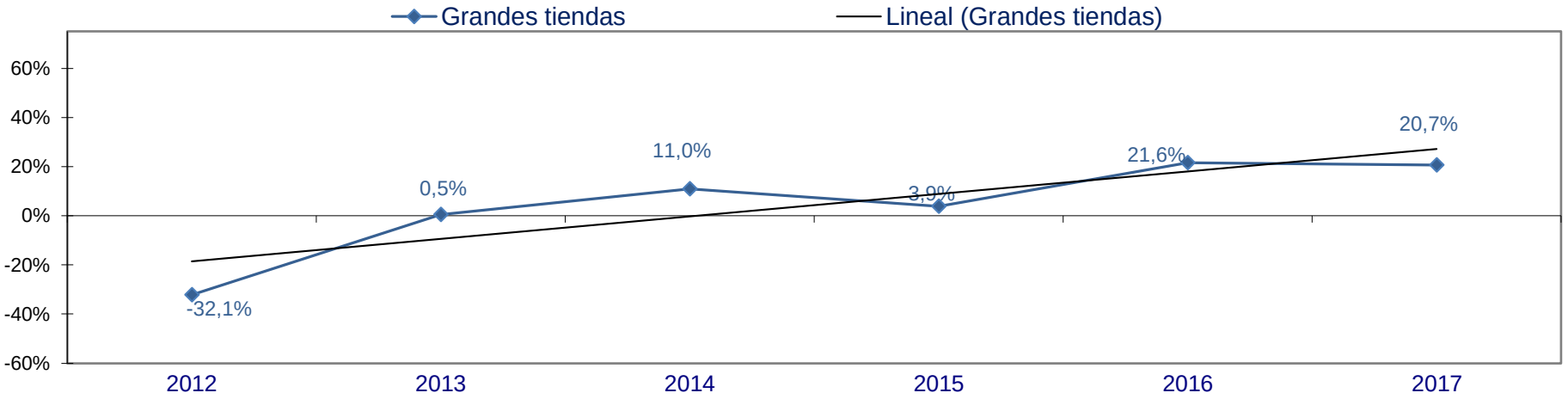


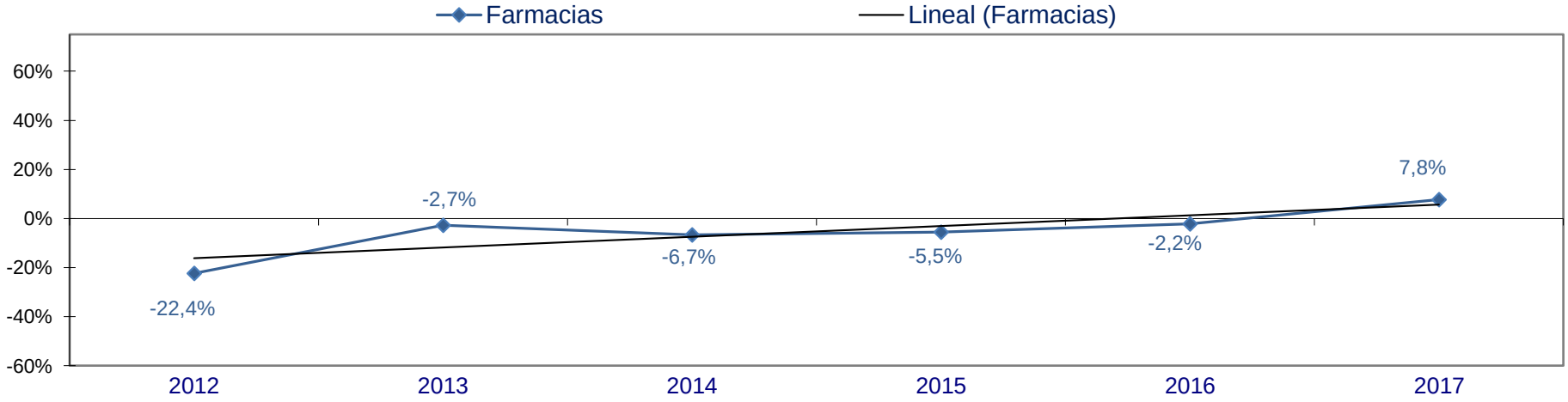
EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIOS TRANSACCIONALES



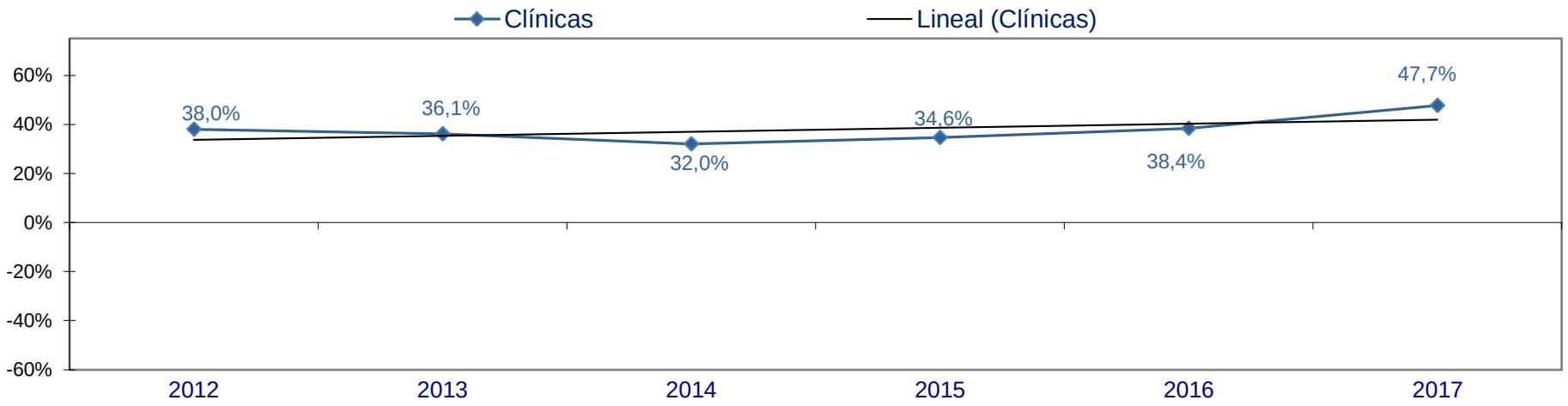


EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIOS TRANSACCIONALES

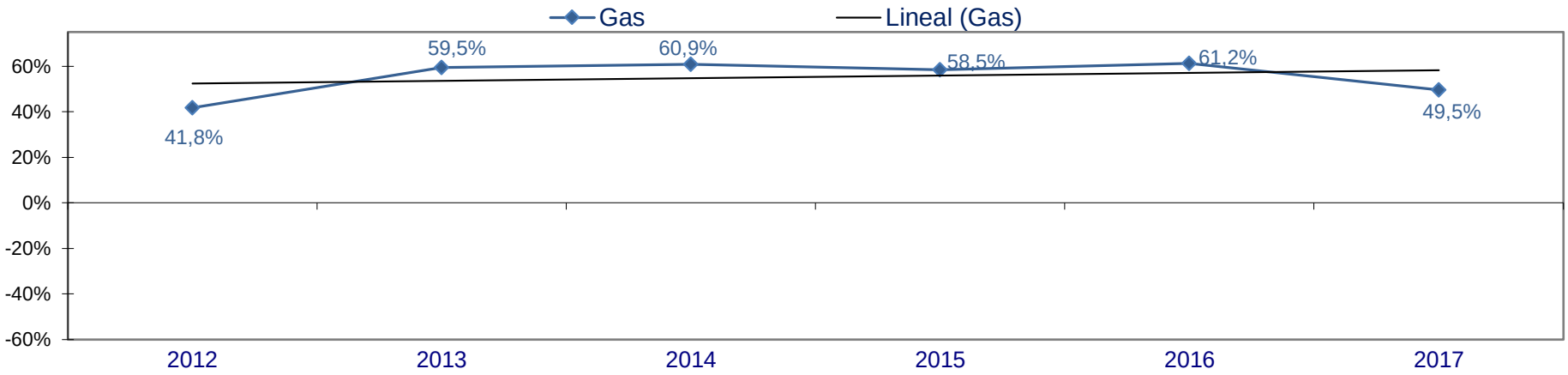


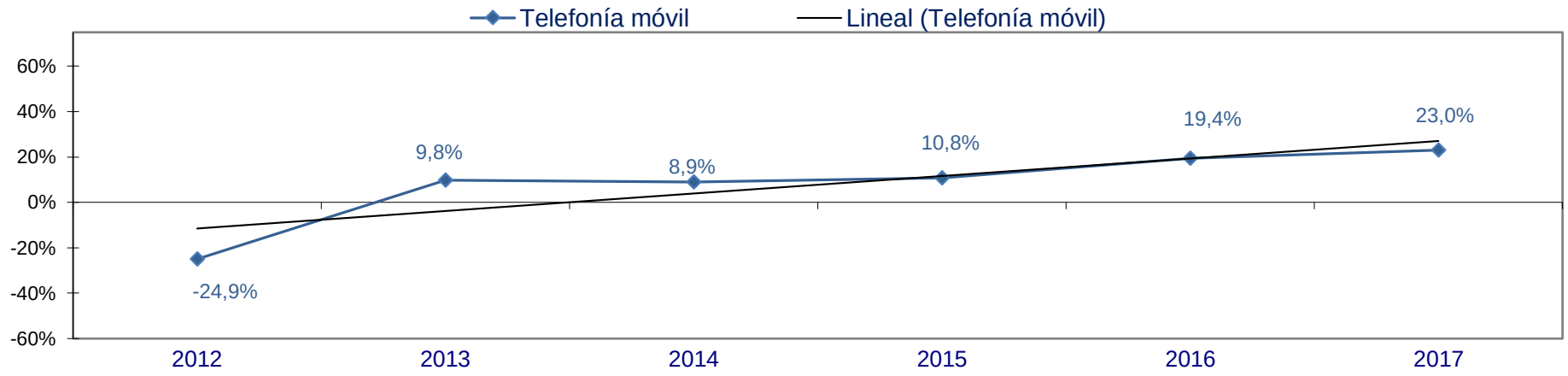


EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIOS TRANSACCIONALES

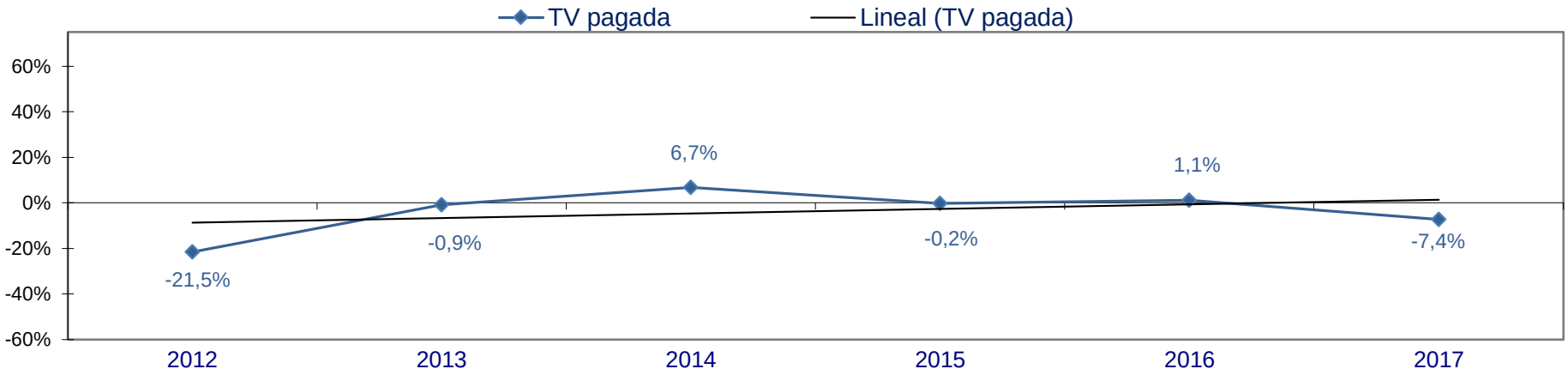


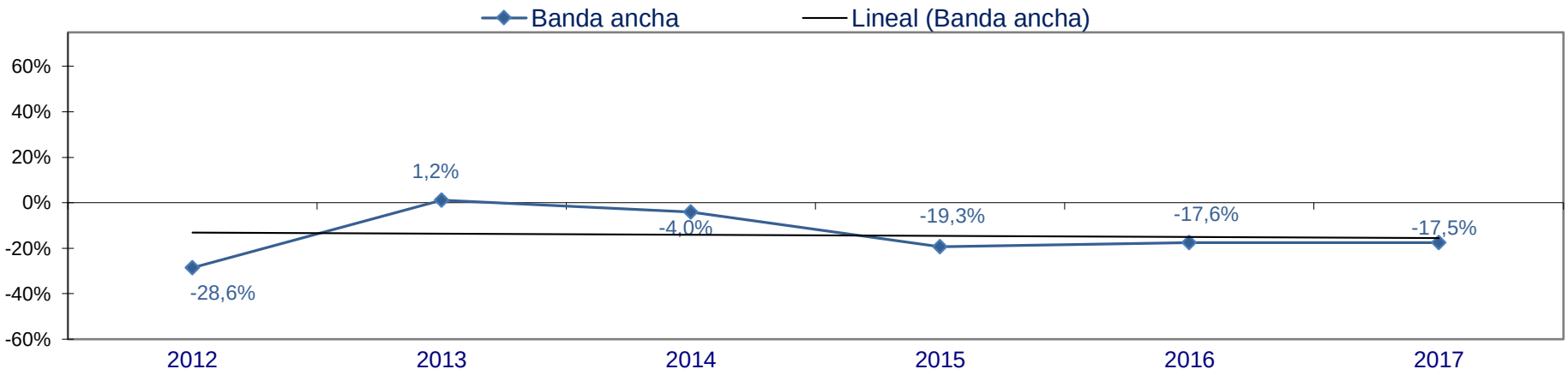
EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIO HOGAR / USO INDIVIDUAL





EVOLUTIVO POR INDUSTRIAS 2017
SERVICIO HOGAR / USO INDIVIDUAL





RANKING CON RESPECTO AL LIDER

Ranking Empresa	PAIS		Promotor 43,9%	Detractor 28,6%	NPS 15,3%	Var. con empresa líder
1	Clínica	Las Condes	65,0%	10,4%	54,6%	0
2	Clínica	Alemana	64,9%	10,9%	54,0%	0,6%
3	Supermercado	Jumbo	62,4%	9,8%	52,7%	1,9%
4	Gas	Lipigas	65,0%	12,6%	52,4%	2,2%
5	Tarjetas comerciales	CMR Falabella	66,8%	15,6%	51,2%	3,4%
6	Telefonía movil	Virgin Mobile	60,7%	10,2%	50,5%	4,1%
7	Gas	Abastible	63,2%	13,2%	50,0%	4,6%
8	Gas	Gasco	63,9%	17,8%	46,0%	8,6%
9	Estación de servicio	Copec	59,2%	14,6%	44,6%	10,0%
10	TV pagada	DirecTV	53,7%	16,7%	36,9%	17,7%
11	Telefonía movil	WOM	55,4%	19,1%	36,3%	18,3%
12	Banco	BBVA	52,2%	15,9%	36,2%	18,4%
13	Clínica	Santa María	52,2%	15,9%	36,2%	18,4%
14	Grandes tiendas	Falabella	52,8%	19,3%	33,5%	21,1%
15	Banco	BCI	50,2%	18,2%	32,0%	22,6%
16	Banco	Banco de Chile	51,2%	19,8%	31,4%	23,2%

RANKING CON RESPECTO AL LIDER

Ranking Empresa			Promotor	Detractor	NPS	Var. con
	PAIS		41,8%	27,9%	13,9%	empresa líder
17	Telefonía movil	Entel	52,9%	21,8%	31,1%	23,5%
18	Estación de servicio	Shell	51,2%	23,2%	28,1%	26,5%
19	Banco	Banco Santanc	45,8%	18,2%	27,6%	27,0%
20	Supermercado	Líder	46,1%	21,8%	24,3%	30,3%
21	Grandes tiendas	Paris	44,6%	22,1%	22,5%	32,1%
22	Grandes tiendas	Ripley	41,8%	21,6%	20,2%	34,4%
23	Estación de servicio	Petrobras	46,0%	26,7%	19,3%	35,3%
24	Farmacia	Salcobrand	45,0%	28,7%	16,3%	38,3%
25	Tarjetas comerciales	Tarjeta Cenco	44,7%	30,8%	13,9%	40,7%
26	Tarjetas comerciales	Tarjeta Ripley	43,8%	30,8%	13,0%	41,6%
27	Isapre	Banmédica	41,5%	30,0%	11,6%	43,0%
28	Isapre	Colmena	41,7%	30,4%	11,3%	43,3%
29	Telefonía movil	Movistar	38,7%	29,4%	9,3%	45,3%
30	Supermercado	Unimarc	39,6%	30,7%	8,9%	45,7%
31	Farmacia	Cruz Verde	38,6%	30,9%	7,7%	46,9%
32	Grandes tiendas	La Polar	39,6%	33,0%	6,6%	48,0%

RANKING CON RESPECTO AL LIDER

Ranking Empresa			Promotor	Detractor	NPS	Var. con empresa líder
	PAIS		41,8%	27,9%	13,9%	
33	Tarjetas comerciales	Tarjeta La Pola	39,8%	34,4%	5,4%	49,2%
34	Isapre	Cruz Blanca	37,9%	33,0%	4,9%	49,7%
35	Farmacia	Ahumada	34,6%	35,1%	-0,5%	55,1%
36	Banco	Banco Estado	31,7%	34,9%	-3,2%	57,8%
37	Supermercado	Santa Isabel	31,2%	34,6%	-3,4%	58,0%
38	TV pagada	VTR TV	30,9%	39,2%	-8,3%	62,9%
39	Banda ancha	Claro	33,6%	42,2%	-8,5%	63,1%
40	AFP	Habitat	34,8%	43,3%	-8,6%	63,2%
41	TV pagada	Claro TV	30,0%	40,4%	-10,3%	64,9%
42	AFP	Cuprum	30,5%	41,0%	-10,5%	65,1%
43	Banda ancha	VTR	26,9%	37,7%	-10,8%	65,5%
44	Telefonía movil	Claro	31,8%	43,1%	-11,4%	66,0%
45	Isapre	Consalud	22,3%	37,9%	-15,5%	70,1%
46	Banda ancha	Movistar	22,3%	55,5%	-33,2%	87,8%
47	TV pagada	Movistar TV	19,0%	58,9%	-39,9%	94,5%
48	AFP	Capital	18,9%	60,4%	-41,5%	96,1%
49	AFP	Provida	15,8%	65,1%	-49,3%	103,9%

Para acceder a los resultados de este estudio, visite www.alco.cl

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING