alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

2018

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

ÍNDICE DE LEALTAD DEL CONSUMIDOR

Net Promoter Score®

El Net Promoter Score® es un índice de lealtad desarrollado por el Dr. Fred Reichheld, 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 ha replicado las mediciones que se realizan en Estados Unidos, Europa, Australia y Asia, para el contexto de Chile, desarrollando 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 creó 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

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

NET PROMOTER SCORE®

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 clasificadas en tres categorías.

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

CALCULANDO EL NPS®

DETRACTOR	PASIVO	PROMOTOR

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NO recomendaría por ningún motivo

RECOMENDARÍA a ojos cerrados

NPS

% de Promotor (9 y 10) - % de Detractor (0 y 6)

CLIENTES

- PROMOTOR
- DETRACTOR
- PASIVO

La metodología Net Promoter Score® 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.

La metodología además permite obtener los drivers de la lealtad o deslealtad asociados a cada grupo de clientes. Esta información es relevante para que las empresas mejoren sus estándares de servicio, aumenten la lealtad de sus clientes y mejoren los resultados comerciales.

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

COMPORTAMIENTO COMERCIAL HISTÓRICO

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.

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD NPS® DEL CONSUMIDOR

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación Web
- Muestra total 2018 : 10.428 encuestas
- Distribución de encuestas de acuerdo a sexo, edad y GSE en cada industria

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

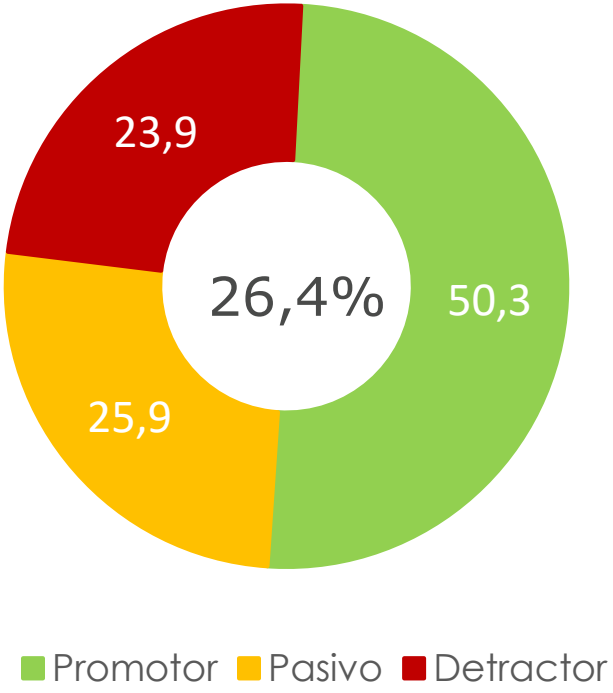
PREMIO LEALTAD NPS® DEL CONSUMIDOR

PREMIO LEALTAD NPS® DEL CONSUMIDOR

MIDE 14 SECTORES INDUSTRIALES DE CHILE Y 53 EMPRESAS:

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

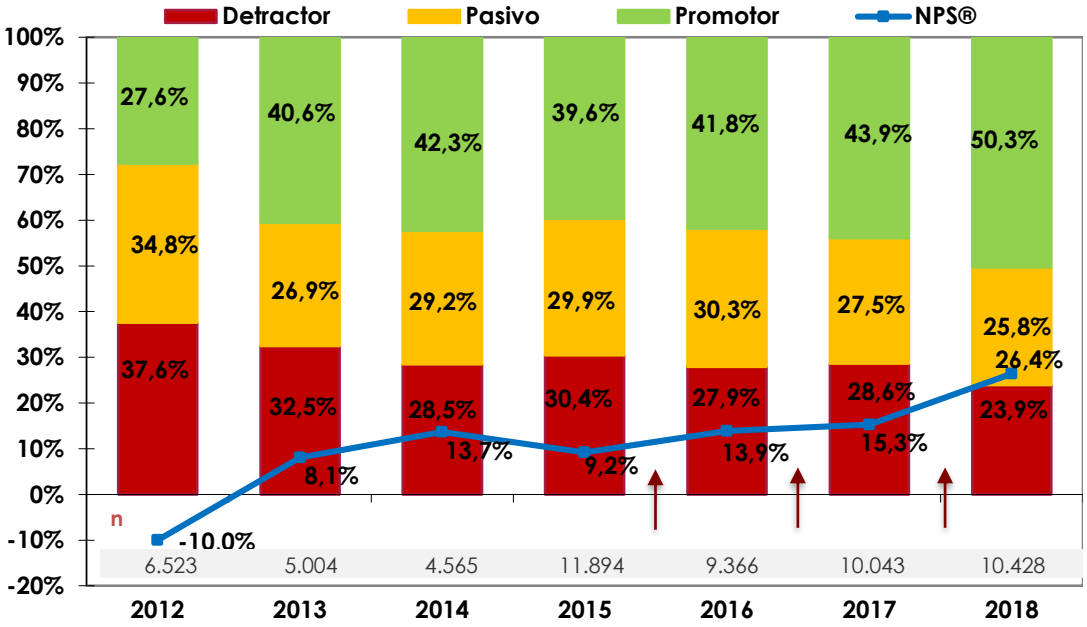
NPS® PAÍS 2018



n: 10.428

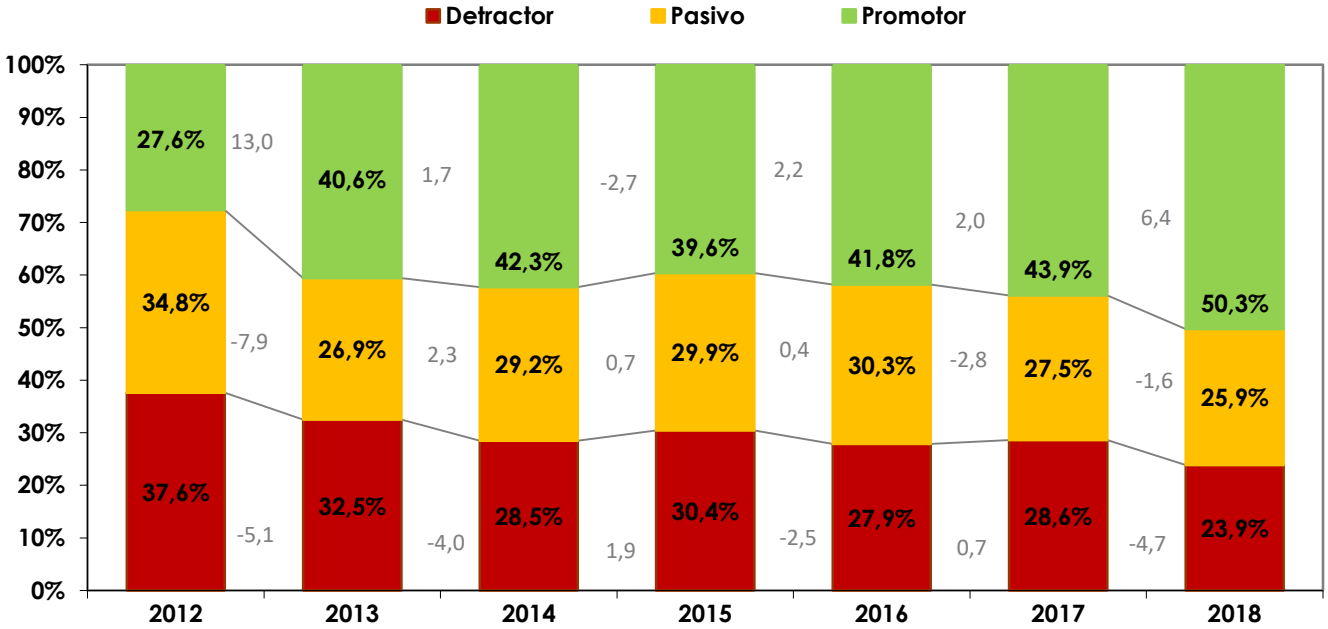
PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR

NPS® PAÍS EVOLUTIVO ANUAL



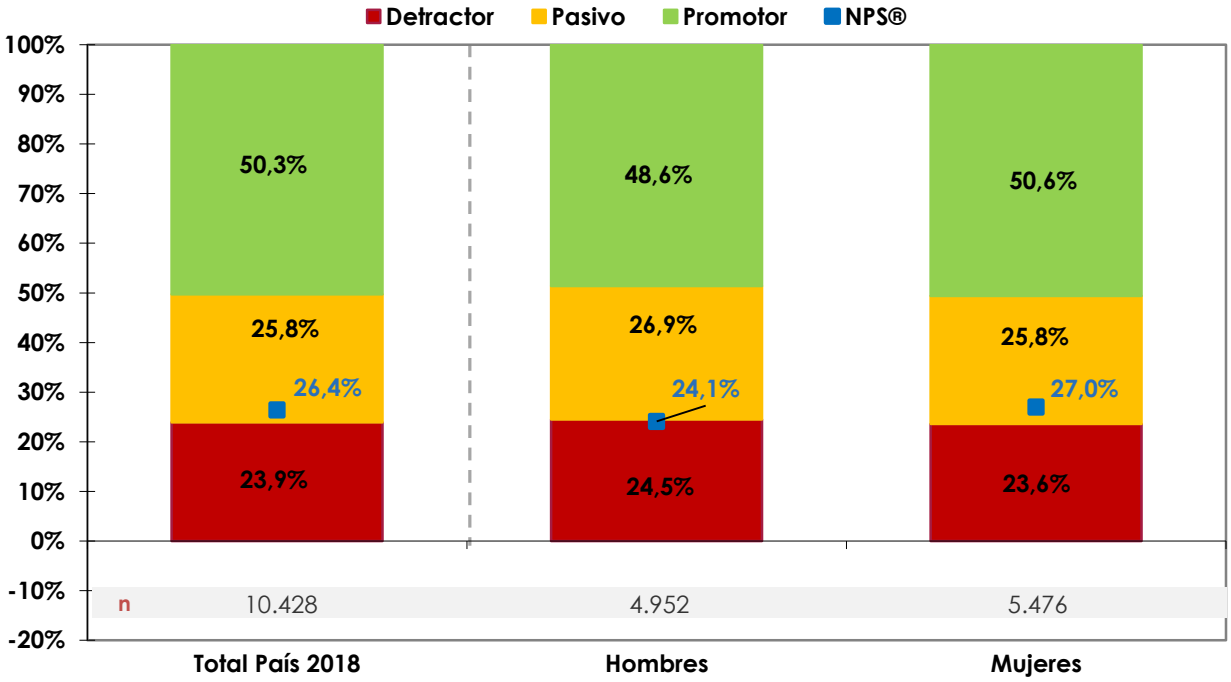
Aumento significativo del NPS®

EVOLUTIVO PROMOTOR, PASIVO DETRACTOR PAÍS

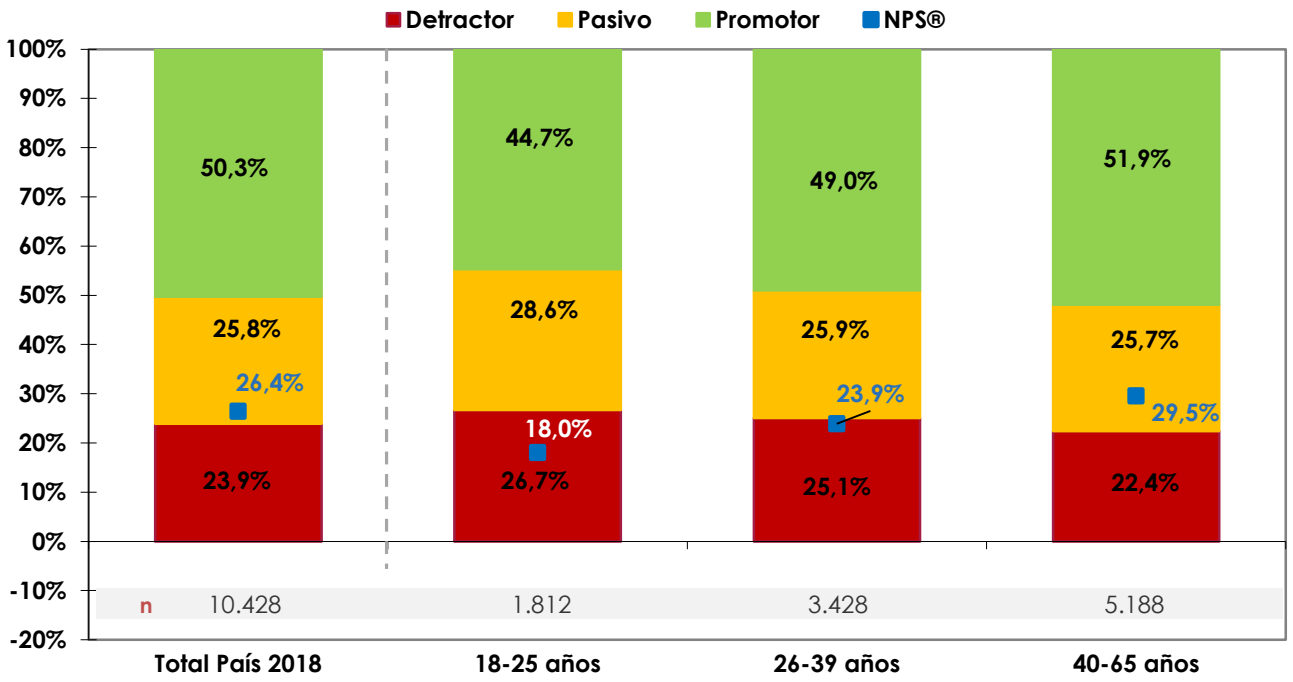


	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
n	6.523	5.004	4.565	11.894	9.366	10.043	10.428

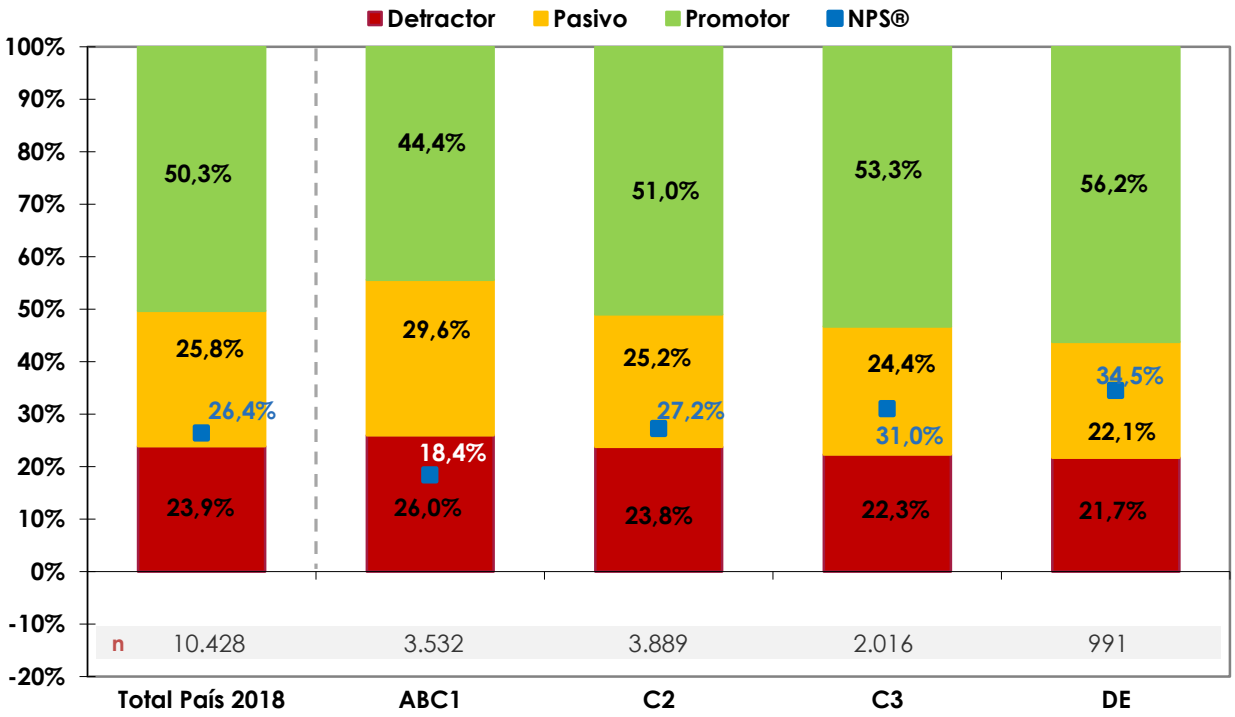
NPS® PAÍS - GÉNERO



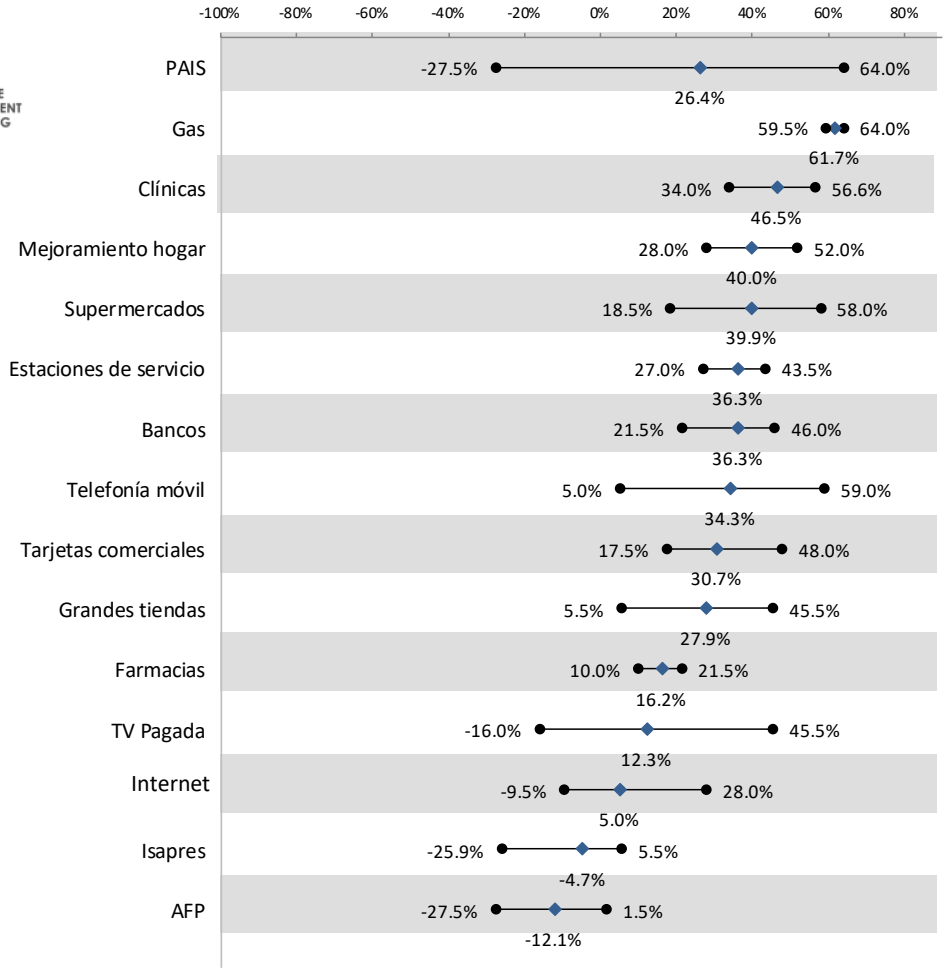
NPS® PAÍS – RANGO ETARIO

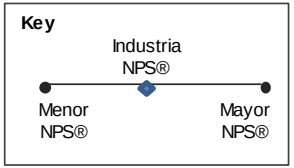


NPS® PAÍS - GSE


Detractor
Pasivo
Promotor
NPS®
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
-10%
-20%
50,3%
25,8%
26,4%
23,9%
44,4%
29,6%
18,4%
26,0%
51,0%
25,2%
27,2%
23,8%
53,3%
24,4%
31,0%
22,3%
56,2%
34,5%
22,1%
21,7%
n
10.428
3.532
3.889
2.016
991
Total País 2018
ABC1
C2
C3
DE

NPS® INDUSTRIAS MENOR Y MAYOR EVALUACIÓN





alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD NPS® DEL CONSUMIDOR

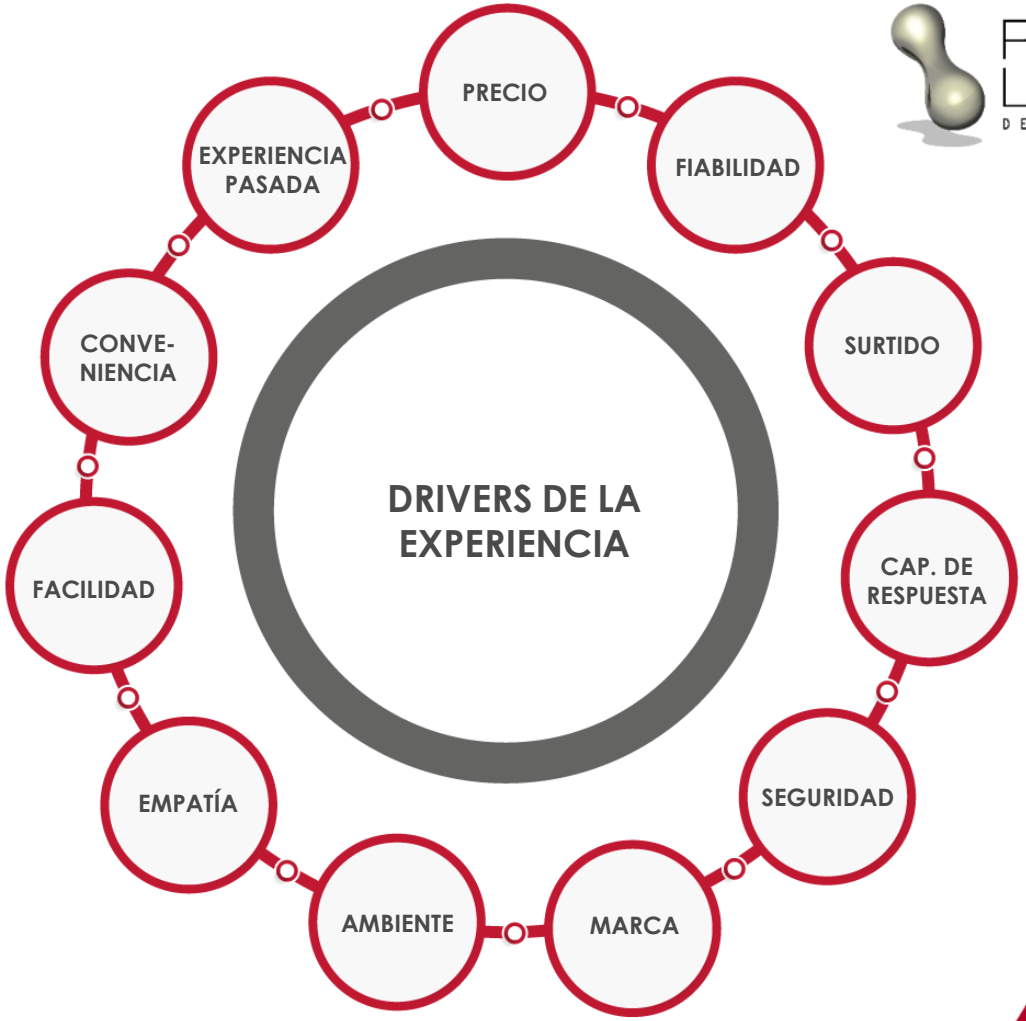
COMPARATIVO INDUSTRIAS 2017-2018

POSICIÓN 2018	INDUSTRIA	NPS® 2018	NPS® 2017	VARIACIÓN ANUAL	POSICIÓN 2017
1	Gas	61,7%	49,5%	12,2%	1
2	Clínicas	46,5%	47,7%	-1,2%	2
3	Mejoramiento hogar	40,0%	-	-	-
4	Supermercados	39,9%	20,7%	19,2%	8
5	Estaciones de servicio	36,3%	30,9%	5,4%	3
6	Bancos	36,3%	24,5%	11,8%	4
7	Telefonía móvil	34,3%	23,0%	11,3%	5
8	Tarjetas comerciales	30,7%	20,7%	10,0%	7
9	Grandes tiendas	27,9%	20,7%	7,2%	6
10	Farmacias	16,2%	7,8%	8,4%	9
11	TV Pagada	12,3%	-7,4%	19,7%	11
12	Internet	5,0%	-17,5%	22,5%	12
13	Isapres	-4,7%	3,0%	-7,7%	10
14	AFP	-12,1%	-27,6%	15,5%	13

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR NPS®

DRIVERS DE LA EXPERIENCIA



DRIVERS DE LA EXPERIENCIA TOTAL PAÍS

	FRECUENCIA MENCIONES [ESCALA 0% - 100%]	EVALUACIÓN NETA [ESCALA -100% - 100%]
Precio	42,5%	24,3%
Fiabilidad	30,1%	25,7%
Surtido	29,8%	45,8%
Capacidad Respuesta	24,0%	28,9%
Seguridad	19,2%	33,8%
Marca	12,4%	19,5%
Ambiente	12,2%	43,8%
Empatía	8,7%	51,5%
Facilidad	7,0%	37,4%
Conveniencia	4,2%	48,7%
Experiencia pasada	3,0%	54,3%

PRINCIPALES DRIVERS POR INDUSTRIA SEGÚN FRECUENCIA DE MENCIONES

	PRECIO	FIABILIDAD	SURTIDO	CAPACIDAD RESPUESTA	SEGURIDAD
AFP	26%	46%	4%	26%	13%
Banco	23%	27%	17%	31%	34%
Clínicas	23%	48%	18%	30%	33%
Estaciones de Servicio	47%	3%	25%	31%	30%
Farmacia	67%	3%	44%	22%	21%
Gas	44%	29%	31%	42%	8%
Grandes tiendas	53%	6%	50%	10%	22%
Internet	28%	76%	15%	34%	9%
Isapre	47%	20%	42%	20%	17%
Mejoramiento hogar	47%	3%	63%	12%	34%
Supermercado	58%	5%	64%	11%	19%
Tarjeta com.	74%	16%	19%	12%	8%
Telefonía móvil	46%	67%	22%	19%	10%
TV Pagada	34%	48%	21%	35%	9%

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR NPS

PREMIACIÓN

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.

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

MEJOR DE TODAS LAS EMPRESAS

Lipigas®

1º LUGAR NACIONAL

64,0%

NPS

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR

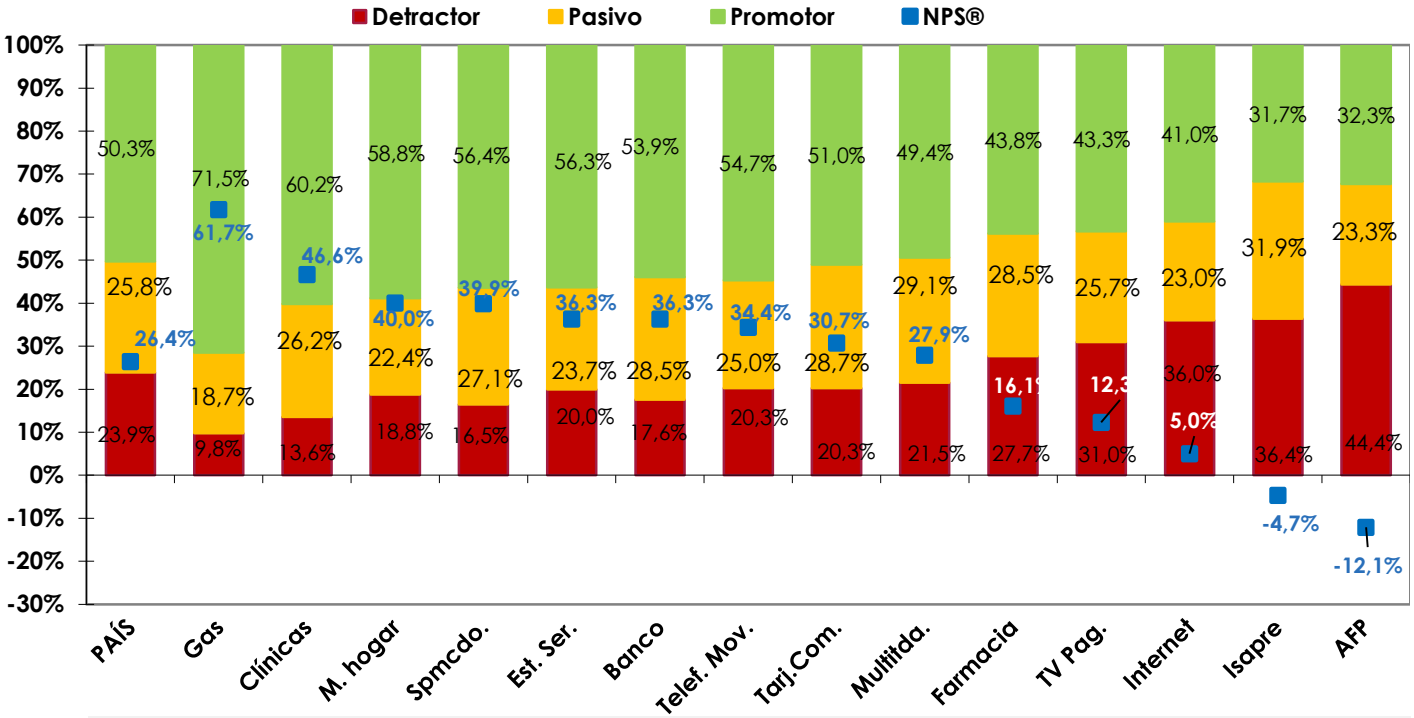
alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

LOS MEJORES SEGÚN LA INDUSTRIA

	INDUSTRIA	MEJOR 2018	NPS® 2018	MEJOR 2017
1° lugar nacional	Gas	Lipigas	64,0%	Lipigas
	Telefonía móvil	Virgin Mobile	59,0%	Virgin Mobile
	Supermercados	Jumbo	58,0%	Jumbo
	Clínicas	Clínica Las Condes	56,6%	Clínica Las Condes
	Mejoramiento hogar	Homecenter Sodimac	52,0%	-
	Tarjetas comerciales	CMR Falabella	48,0%	CMR Falabella
	Bancos	Banco de Chile	46,0%	BBVA
	Grandes tiendas	Falabella	45,5%	Falabella
	TV Pagada	DirecTV	45,5%	DirecTV
	Estaciones de servicio	Copec	43,5%	Copec
	Internet	VTR	28,0%	Claro
	Farmacias	Salcobrand	21,5%	Salcobrand
	Isapres	Colmena	5,5%	Banmédica
	AFP	Cuprum	1,5%	Habitat

COMPARATIVO POR INDUSTRIAS 2018



n	10428	600	954	400	800	600	1000	900	600	800	600	800	600	974	800

ANEXOS

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR

NPS® INDUSTRIAS - GÉNERO

INDUSTRIA	NPS® HOMBRE	NPS® MUJER
Gas	59,2%	64,1%
Clínicas	40,5%	50,2%
Mejoramiento hogar	38,3%	41,5%
Supermercados	40,1%	39,6%
Estaciones de servicio	40,9%	32,8%
Bancos	35,7%	36,8%
Telefonía móvil	29,0%	39,6%
Tarjetas Comerciales	30,8%	30,5%
Grandes tiendas	17,8%	35,2%
Farmacias	10,0%	22,3%
TV Pagada	12,5%	12,0%
Internet	3,7%	6,1%
Isapres	1,4%	-11,5%
AFP	-5,0%	-19,2%

NPS® INDUSTRIAS - RANGO ETARIO

INDUSTRIA	NPS® 18 - 25 AÑOS	NPS® 26 - 39 AÑOS	NPS® 40 - 65 AÑOS
Gas	44,4%	71,1%	61,0%
Clínicas	46,7%	46,8%	46,3%
Mejoramiento hogar	39,2%	47,1%	36,0%
Supermercados	36,9%	34,8%	44,2%
Estaciones de servicio	21,1%	33,2%	42,6%
Bancos	32,0%	30,8%	41,4%
Telefonía móvil	28,6%	34,3%	36,7%
Tarjetas comerciales	9,6%	26,3%	37,8%
Grandes tiendas	5,8%	34,9%	33,2%
Farmacias	18,3%	13,5%	16,9%
TV Pagada	0,0%	9,4%	19,0%
Internet	-16,5%	9,1%	13,1%
Isapres	-12,3%	-3,8%	-2,5%
AFP	-37,0%	-23,8%	-3,9%

NPS® INDUSTRIAS - GSE

INDUSTRIA	NPS® ABC1	NPS® C2	NPS® C3	NPS® DE
Gas	41,0%	68,8%	65,3%	62,5%
Clínicas	41,6%	49,8%	53,1%	71,8%
Mejoramiento hogar	16,4%	50,3%	47,7%	51,2%
Supermercados	30,9%	41,8%	40,2%	53,6%
Estaciones de servicio	35,6%	34,1%	49,5%	25,5%
Bancos	36,5%	36,7%	32,5%	42,2%
Telefonía móvil	20,6%	22,5%	18,3%	17,8%
Tarjetas comerciales	18,1%	31,3%	43,0%	49,0%
Grandes tiendas	19,0%	37,9%	30,3%	11,4%
Farmacias	7,0%	16,4%	24,0%	25,0%
TV Pagada	6,6%	14,3%	14,2%	16,7%
Internet	-11,7%	16,4%	-1,1%	13,7%
Isapres	-10,8%	-3,1%	13,7%	-12,2%
AFP	-11,4%	-15,7%	-10,8%	6,0%

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

PRESENCIA DE DRIVERS INDUSTRIA

Frecuencia de mención

	AFP	Banco	Isapre	TV Pagada	Internet	Clínicas	Tarjeta Comercial	Telefonía Móvil	Grandes tiendas	Gas	Estaciones de Servicio	Super-mercado	Farmacia	M. Hogar	Presencia País 2018	Presencia País 2017
Precio	26,1%	23,0%	46,8%	34,4%	27,7%	23,4%	73,7%	46,0%	53,1%	43,7%	46,5%	57,8%	66,5%	46,5%	42,5%	45,1%
Fiabilidad	46,0%	27,4%	20,3%	47,6%	75,8%	47,6%	16,0%	66,8%	6,4%	29,0%	3,2%	5,3%	2,8%	3,3%	30,1%	28,0%
Surtido	4,0%	17,4%	41,5%	21,4%	15,0%	17,8%	18,8%	21,7%	50,0%	30,7%	24,8%	64,1%	44,2%	62,5%	29,8%	30,9%
Capacidad de respuesta	25,8%	31,2%	19,8%	35,3%	33,5%	30,4%	12,0%	19,4%	9,6%	42,0%	30,7%	10,5%	22,0%	11,5%	24,0%	18,8%
Seguridad	13,3%	33,7%	16,8%	9,1%	9,3%	33,1%	8,0%	10,1%	21,8%	8,3%	29,8%	18,9%	21,2%	33,5%	19,2%	16,6%
Marca	39,8%	23,4%	15,1%	5,1%	4,2%	10,5%	8,5%	9,8%	6,6%	13,8%	7,8%	2,8%	10,2%	6,0%	12,4%	10,2%
Ambiente	3,6%	8,5%	7,0%	16,9%	0,3%	27,6%	1,5%	1,1%	17,1%	3,3%	26,7%	27,0%	11,7%	18,0%	12,2%	10,5%
Empatía	9,3%	12,3%	6,9%	2,4%	1,2%	13,9%	2,5%	5,8%	11,5%	4,7%	18,2%	6,5%	10,2%	18,5%	8,7%	4,9%
Facilidad	5,8%	16,1%	7,1%	3,4%	2,0%	7,2%	26,8%	5,1%	4,3%	4,7%	6,7%	1,5%	2,3%	2,3%	7,0%	7,3%
Conveniencia	1,8%	6,1%	4,7%	15,1%	1,3%	3,8%	5,2%	4,3%	2,4%	2,5%	2,2%	1,9%	1,5%	2,0%	4,2%	3,7%
Experiencia pasada	5,4%	4,0%	6,2%	1,6%	2,7%	1,4%	2,2%	4,6%	1,8%	5,8%	1,5%	0,9%	0,3%	1,3%	3,0%	3,0%

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

NPS® DE DRIVERS INDUSTRIA

	AFP	Banco	Isapre	TV Pagada	Internet	Clínicas	Tarjeta Comercial	Telefonía Móvil	Grandes tiendas	Gas	Estaciones de Servicio	Super-Mercado	Farmacia	M. Hogar	NPS País 2018	NPS País 2017
Precio	-41,1%	22,2%	-8,6%	12,0%	15,1%	3,6%	29,6%	51,4%	35,3%	60,7%	32,6%	44,8%	12,5%	45,2%	24,3%	10,5%
Fiabilidad	6,8%	42,7%	-7,1%	11,3%	-0,2%	65,6%	20,8%	32,3%	3,9%	74,1%	-21,1%	16,7%	-29,4%	-15,4%	25,7%	6,7%
Surtido	-9,4%	47,7%	10,1%	32,7%	24,4%	67,1%	46,0%	62,6%	47,5%	81,5%	58,4%	47,8%	40,4%	63,6%	45,8%	39,1%
Capacidad de respuesta	29,6%	42,0%	-2,1%	7,1%	-3,5%	43,1%	-5,6%	37,1%	11,7%	71,0%	56,0%	20,2%	17,4%	13,0%	28,9%	15,4%
Seguridad	24,5%	42,7%	7,9%	2,7%	-1,8%	79,1%	14,6%	20,9%	2,3%	76,0%	34,1%	43,0%	18,9%	20,1%	33,8%	26,6%
Marca	-18,2%	69,2%	-19,7%	34,1%	44,0%	50,0%	43,1%	53,4%	11,3%	48,2%	25,5%	13,6%	-47,5%	4,2%	19,5%	16,0%
Ambiente	-20,7%	54,1%	22,1%	31,1%	100,0%	63,1%	22,2%	80,0%	31,4%	55,0%	38,8%	41,2%	54,3%	56,9%	43,8%	43,1%
Empatía	21,6%	48,8%	35,8%	52,6%	85,7%	60,9%	73,3%	44,2%	41,3%	78,6%	60,6%	63,5%	45,9%	66,2%	51,5%	40,2%
Facilidad	37,0%	35,4%	-24,6%	14,8%	8,3%	20,3%	72,7%	32,6%	20,6%	64,3%	52,5%	75,0%	21,4%	66,7%	37,4%	32,3%
Conveniencia	42,9%	55,7%	47,8%	32,2%	37,5%	30,6%	48,4%	69,2%	57,9%	93,3%	61,5%	60,0%	88,9%	62,5%	48,7%	34,4%
Experiencia pasada	14,0%	80,0%	13,3%	53,8%	81,3%	92,3%	84,6%	61,0%	28,6%	97,1%	77,8%	100,0%	0,0%	60,0%	54,3%	60,1%

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

2018