

Benchmark NPS[®]
Lealtad del Consumidor
2022

FICHA DEL ESTUDIO

- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación Web
- Muestra Total 2022: 17 Industrias - 81 Empresas - 16.049 encuestas
- Aplicación de encuestas entre 27 de julio y 21 septiembre de 2022

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2022

INDUSTRIA	EMPRESAS	NPS® 2022
TIENDAS DE BELLEZA Y PERFUMERÍA NPS® 61%	DBS	68%
	MAICAO	61%
	PREUNIC	52%
FARMACIAS NPS® 50%	DR. SIMI	78%
	SALCOBRAND	49%
	AHUMADA	37%
	CRUZ VERDE	34%
ESTACIÓN DE SERVICIO NPS® 48%	COPEC	61%
	SHELL	46%
	PETROBRAS	35%
SUPERMERCADOS NPS® 46%	JUMBO	62%
	LIDER	55%
	TOTTUS	44%
	UNIMARC	39%
	SANTA ISABEL	29%
GAS LICUADO NPS® 44%	LIPIGAS	52%
	ABASTIBLE	42%
	GASCO	38%
CLÍNICAS NPS® 43%	CLÍNICA ALEMANA	60%
	HOSPITAL CLÍNICO UC CHRISTUS	56%
	CLÍNICA SANTA MARÍA	55%
	CLÍNICA INDISA	50%
	BUPA	35%
	CLÍNICA DÁVILA	32%
	CLÍNICA LAS CONDES	29%
	VESPUCIO	27%

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2022

INDUSTRIA	EMPRESAS	NPS® 2022
TARJETA COMERCIAL NPS® 43%	CMR FALABELLA	57%
	LIDER BCI	45%
	CENCOSUD SCOTIABANK	45%
	RIPLEY	27%
DELIVERY NPS® 42%	CORNERSHOP	49%
	UBER EATS	47%
	RAPPI	37%
	PEDIDOS YA	36%
BANCOS NPS® 39%	FALABELLA	58%
	BCI	51%
	BANCO DE CHILE	50%
	BANCO SANTANDER	43%
	ITAÚ	37%
	SCOTIABANK	27%
	BANCOESTADO	10%
CENTROS MÉDICOS NPS® 38%	RED SALUD UC CHRISTUS	58%
	REDSALUD	43%
	VIDA INTEGRAL	38%
	INTEGRAMÉDICA	15%
MULTITIENDAS NPS® 36%	TIENDA FALABELLA	43%
	TIENDA RIPLEY	35%
	TIENDA PARIS	31%
TELEFONÍA MÓVIL NPS® 30%	TELEFONÍA MÓVIL WOM	54%
	TELEFONÍA MÓVIL ENTEL	46%
	TELEFONÍA MÓVIL MOVISTAR	16%
	TELEFONÍA MÓVIL CLARO	2%

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2022

INDUSTRIA	EMPRESAS	NPS® 2022
TIENDAS DE CONVENIENCIA NPS® 26%	PRONTO COPEC	33%
	SPACIO 1	30%
	UPA!	28%
	OXXO	25%
	OK MARKET	14%
INTERNET HOGAR NPS® 12%	MUNDO INTERNET HOGAR	29%
	ENTEL INTERNET HOGAR	27%
	INTERNET MOVISTAR	24%
	GTD MANQUEHUE	20%
	INTERNET CLARO	5%
	INTERNET VTR	-31%
TELEVISIÓN PAGADA NPS® 11%	MUNDO INTERNET HOGAR	29%
	ENTEL INTERNET HOGAR	27%
	INTERNET MOVISTAR	24%
	GTD MANQUEHUE	20%
	INTERNET CLARO	5%
	INTERNET VTR	-31%
ISAPRES NPS® 3%	CRUZ BLANCA	8%
	CONSALUD	7%
	BANMÉDICA	7%
	COLMENA	6%
	NUEVA MÁSVIDA	-29%
AFP NPS® -1%	CUPRUM	16%
	UNO	14%
	PLAN VITAL	4%
	CAPITAL	-1%
	HABITAT	-7%
	MODELO	-16%
	PROVIDA	-19%

TE ACOMPAÑAMOS A TRANSFORMAR

LA LEALTAD EN UNA PALANCA DE CRECIMIENTO



Voc: Voz del Cliente

CONSULTORÍA

- Mapeo de Puntos de Contacto: Dónde ocurren las experiencias de sus clientes.
- Diseño de Programas de Medición y Gestión de Lealtad
- Sistema de Gestión: Como orquestrar el programa de gestión de experiencias en su organización.
- Loyalty Economics: Cómo se correlacionan tus indicadores Financieros/Comerciales con tus Índices NPS®.
- Desarrollo Organizacional: Cómo fortalecer una cultura con foco en el Cliente.
- Definición Metas NPS®. Cómo determinar cuantitativamente cuáles debieran ser las metas de sus colaboradores.
- NPS® Interno: Qué tan alineados están las diferentes áreas con el Cliente externo y cuáles son las brechas a cubrir.

ESTUDIOS

- Diagnóstico del Índice de Lealtad NPS de los Clientes.
- Análisis de Insights de las Experiencias y sus Clusters.
- NPS® del Cliente Interno.
- Levantamiento de Fortalezas de la Marca.
- Benchmark de Lealtad en la Industria específica.
- Estudios Ad-hoc.

www.alco.cl / contacto@alco.cl
Carlos Antúnez #1959, Providencia, Santiago
Fono: + 56229651013