ALCO
All about loyalty

Experiencias y Lealtad en Chile

2023

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

METODOLOGÍA SENCILLA Y AMIGABLE, SOLO 2 PREGUNTAS

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE USTED RECOMIENDE LA EMPRESA X A UN AMIGO, COLEGA O FAMILIAR?

DETRACTOR

Alta probabilidad de fuga

Mayor costo de servicio

Boca a boca destructivo / negativo

PASIVO

Indiferentes, vulnerables a la competencia

Ausencia del boca a boca

PROMOTOR

Mayor recompra y retención

Boca a boca positivo

Mayor disposición a pagar

KPI

NPS® = % Clientes Promotores - % Clientes Detractores

¿POR QUÉ?

Respuesta libre y Literal del cliente

¿Por qué cree que es poco recomendable?

¿Qué debe mejorar para que la recomiende con la nota máxima?

¿Por qué cree que es recomendable?

ALCO
All about loyalty

QUIÉNES PARTICIPAN DEL ESTUDIO

FICHA DEL ESTUDIO

- Mayores de 18 años
- Cliente habitual empresa
- Región Metropolitana
- Evaluación Web vía Panel
- 16.527 encuestas
- Aplicación entre junio y agosto 2023

84 EMPRESAS EN
18 INDUSTRIAS

ALCO
All about loyalty

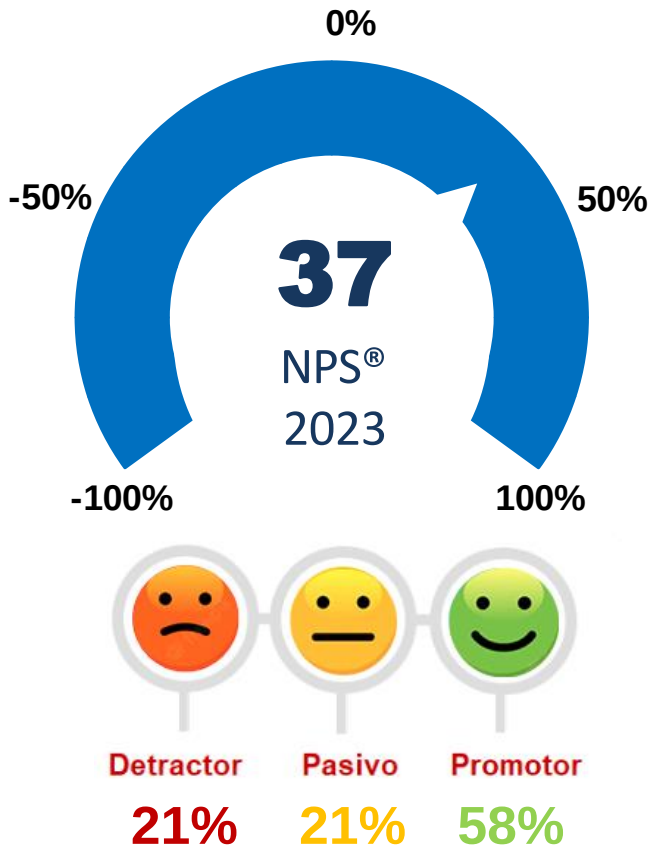
ALCO
All about loyalty

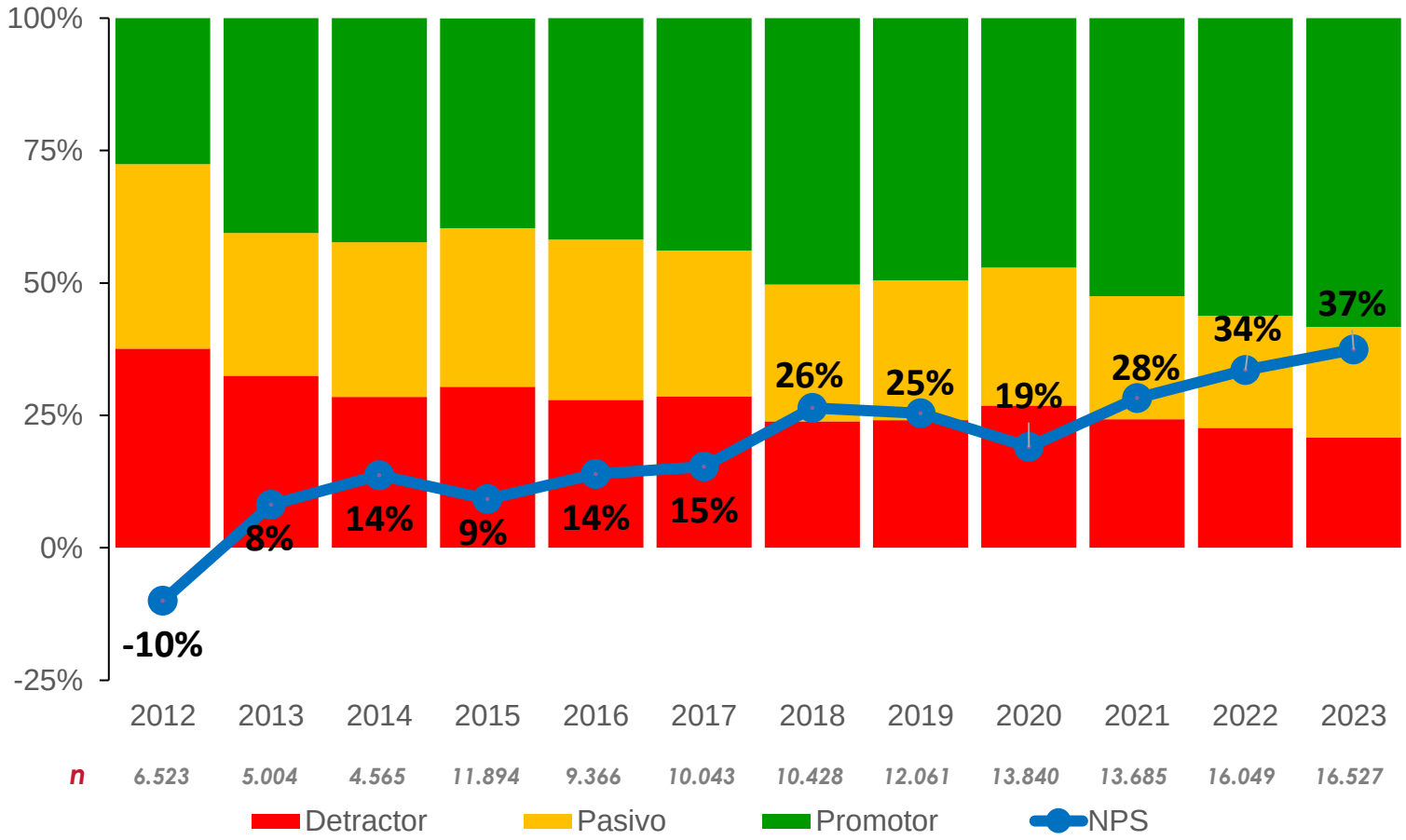
RESULTADOS NPS®

2023

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

RESULTADOS NPS® NIVEL GLOBAL 2023

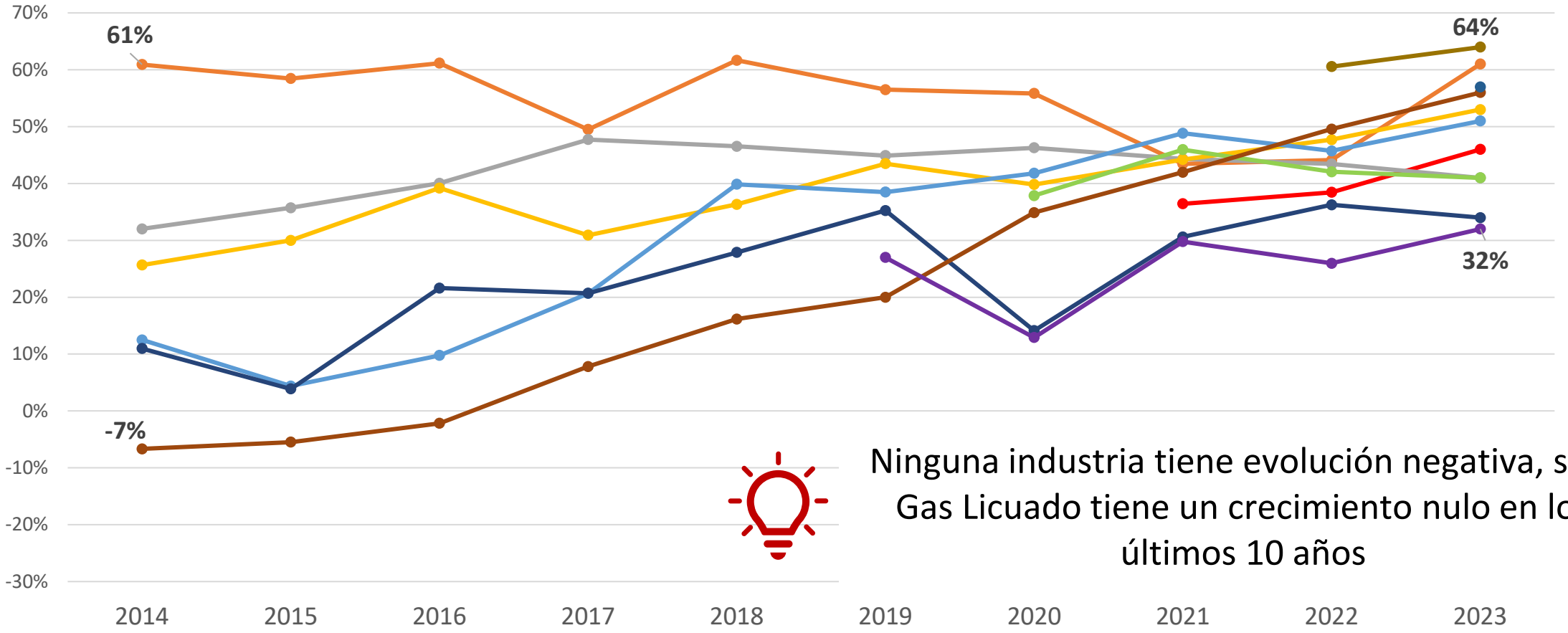




En 5 últimos años, el 65% de las empresas han tenido un crecimiento positivo en su NPS®

ALCO
All about loyalty

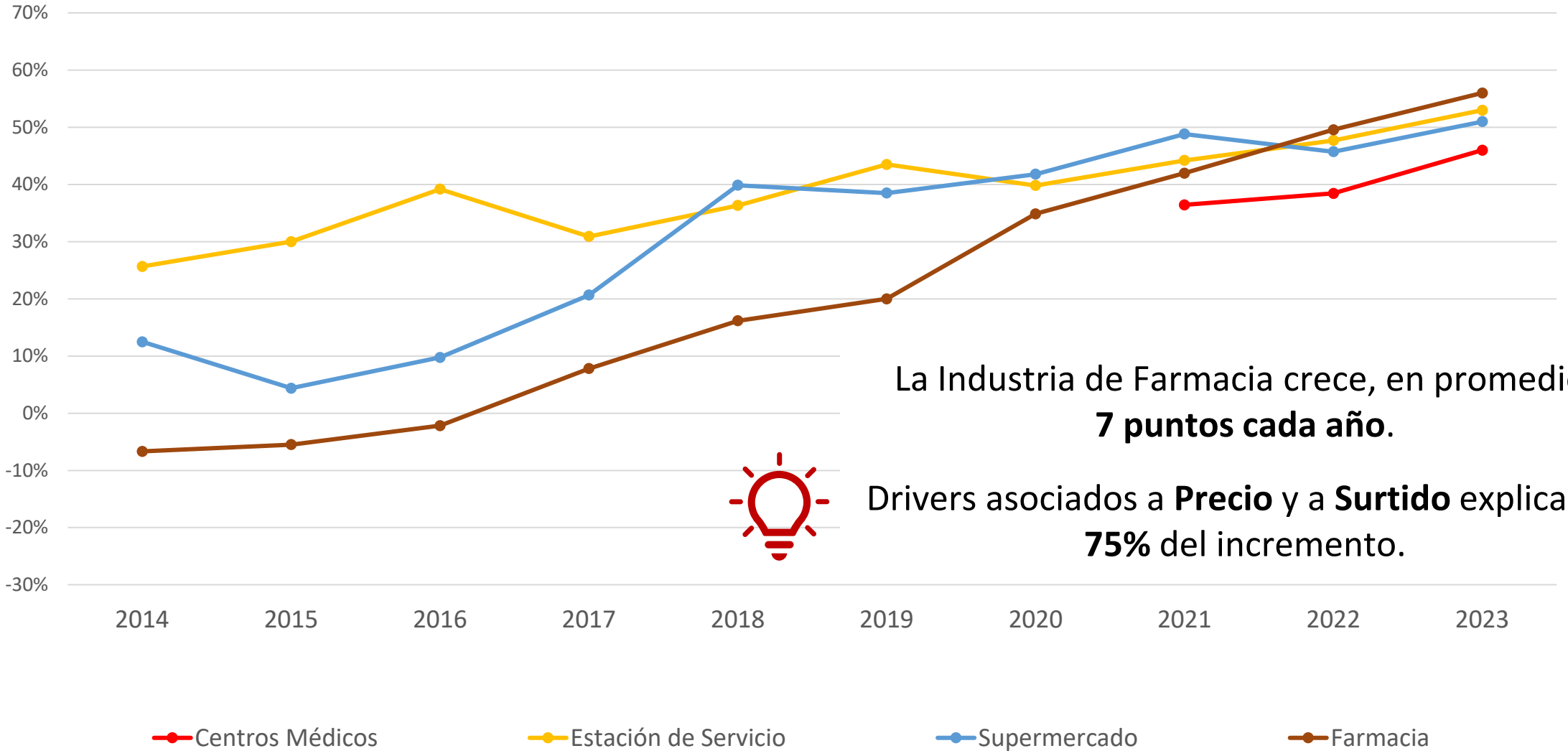
EVOLUTIVO INDUSTRIAS SIN RELACIÓN CONTRACTUAL



Ninguna industria tiene evolución negativa, sólo Gas Licuado tiene un crecimiento nulo en los últimos 10 años

ALCO
All about loyalty

EVOLUTIVO INDUSTRIAS SIN RELACIÓN CONTRACTUAL

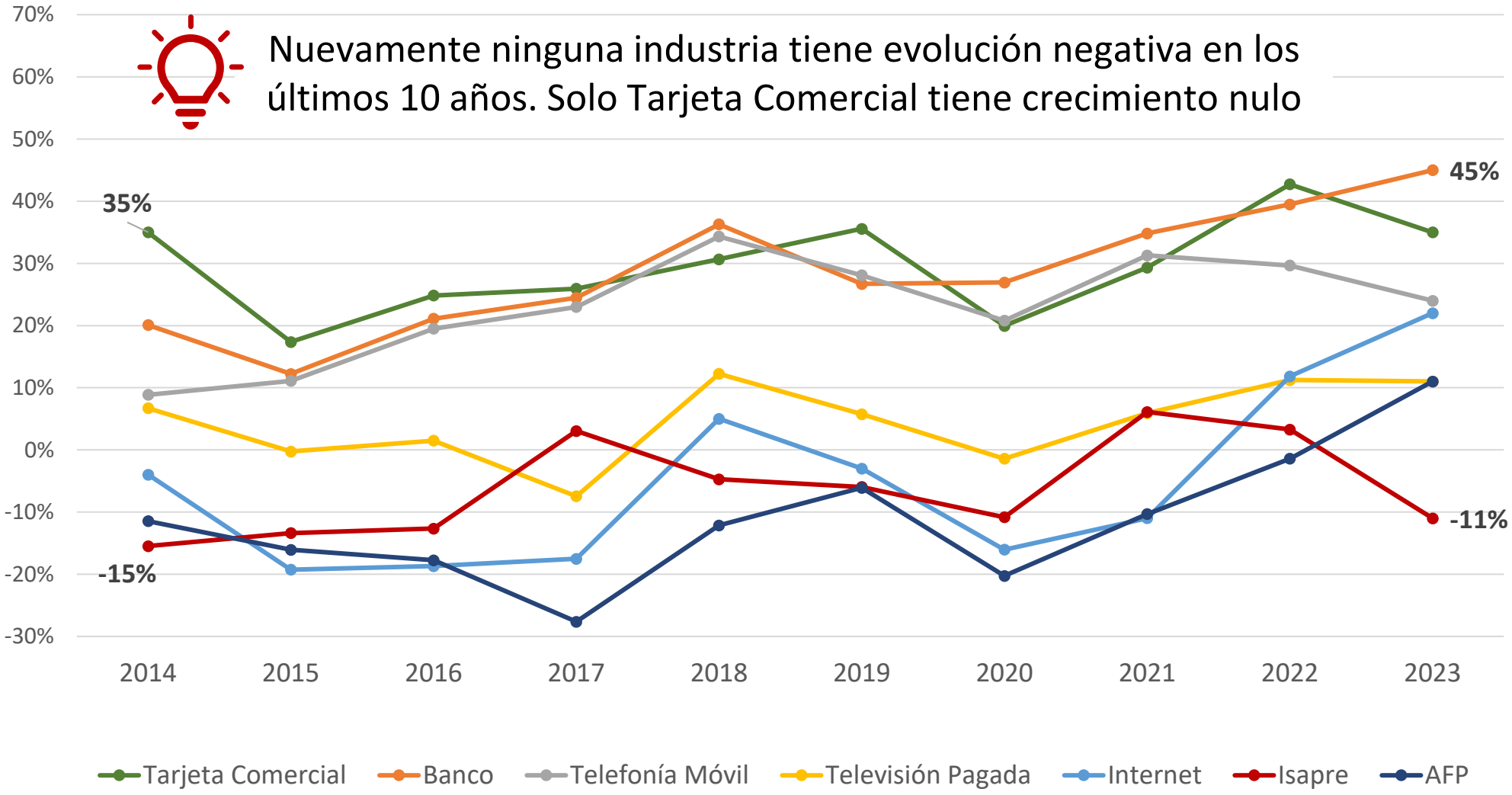


La Industria de Farmacia crece, en promedio, **7 puntos cada año**.

Drivers asociados a **Precio** y a **Surtido** explican el **75%** del incremento.

ALCO
All about loyalty

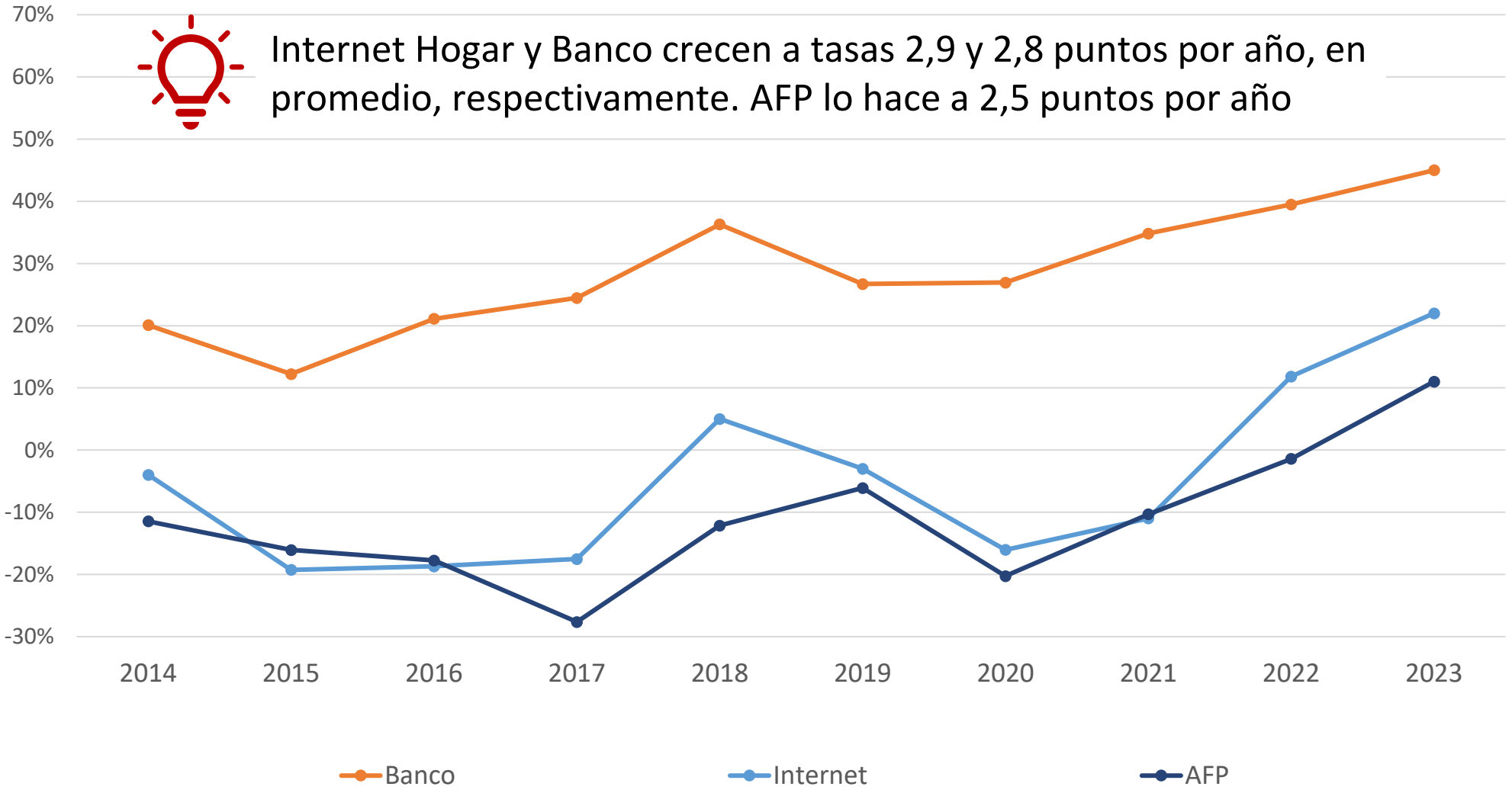
EVOLUTIVO INDUSTRIAS CON RELACIÓN CONTRACTUAL



ALCO
All about loyalty

EVOLUTIVO INDUSTRIAS CON RELACIÓN CONTRACTUAL

Internet Hogar y Banco crecen a tasas 2,9 y 2,8 puntos por año, en promedio, respectivamente. AFP lo hace a 2,5 puntos por año



ALCO
All about loyalty

ALCO
All about loyalty

DRIVERS DE LEALTAD

2023

PREMIO NPS®
LEALTAD
DEL CONSUMIDOR

¿Qué moviliza la Lealtad?

Efecto de la **política de precios** en la experiencia (descuentos, ofertas, intereses, etc.)

Disponibilidad de la **oferta correcta del producto o servicio**, en el momento preciso, y para el cliente adecuado.

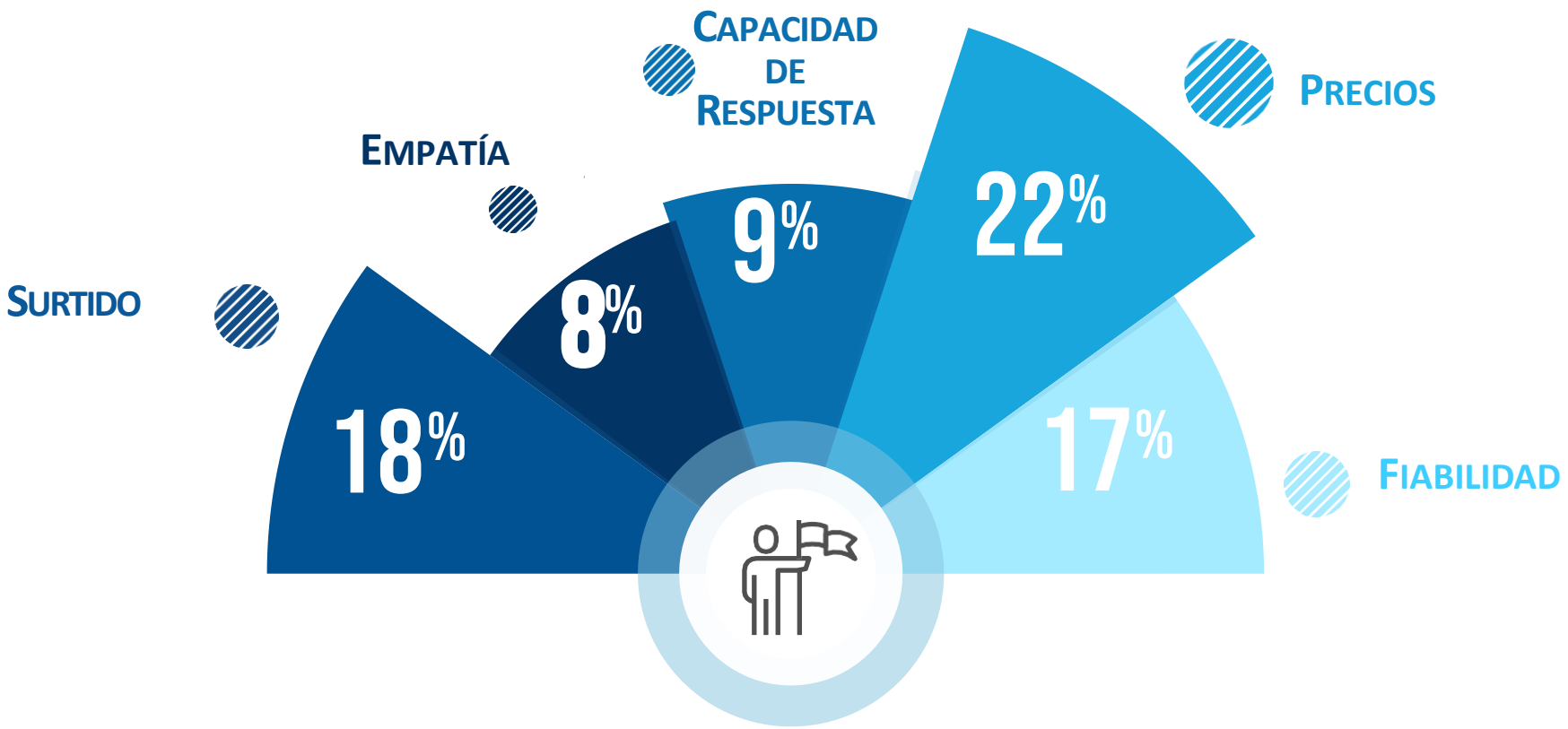
Fiabilidad en la prestación del servicio. **Cumplimiento de la promesa**.

Flexibilidad y rapidez en la capacidad de respuesta. Disponibilidad para ayudar.

Interés, empatía y cortesía en la atención.

ALCO
All about loyalty

ESTOS CINCO DRIVERS SON LOS PRINCIPALES EJES DE LA EXPERIENCIA



PRECIOS

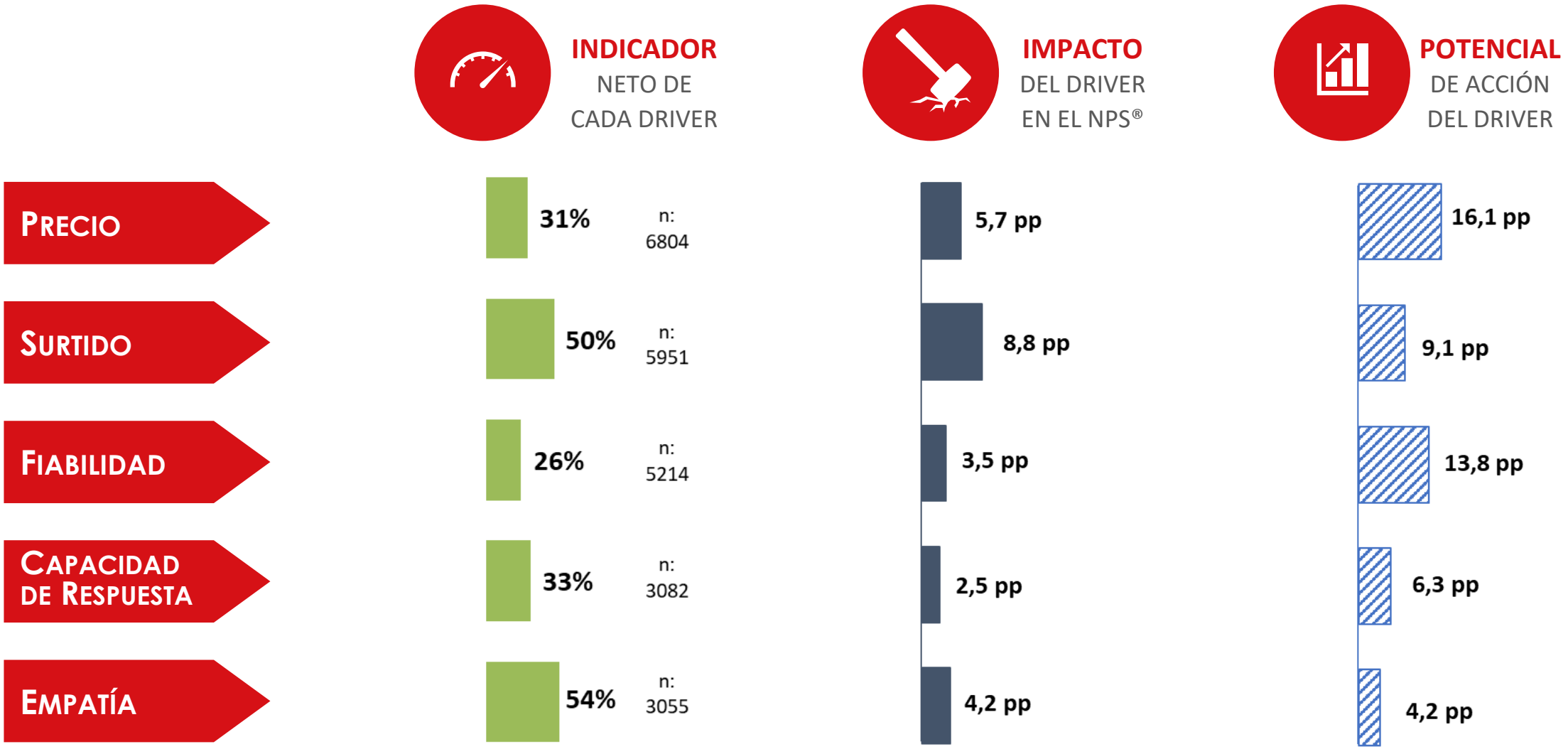
Es el driver más relevante en las experiencias de los clientes, con un peso del 22%.

UN 74%

de lo que es importante para los clientes se explica con estas cinco variables.

ALCO
All about loyalty

SIGAMOS ANALIZANDO EN PROFUNDIDAD ESTOS DRIVERS



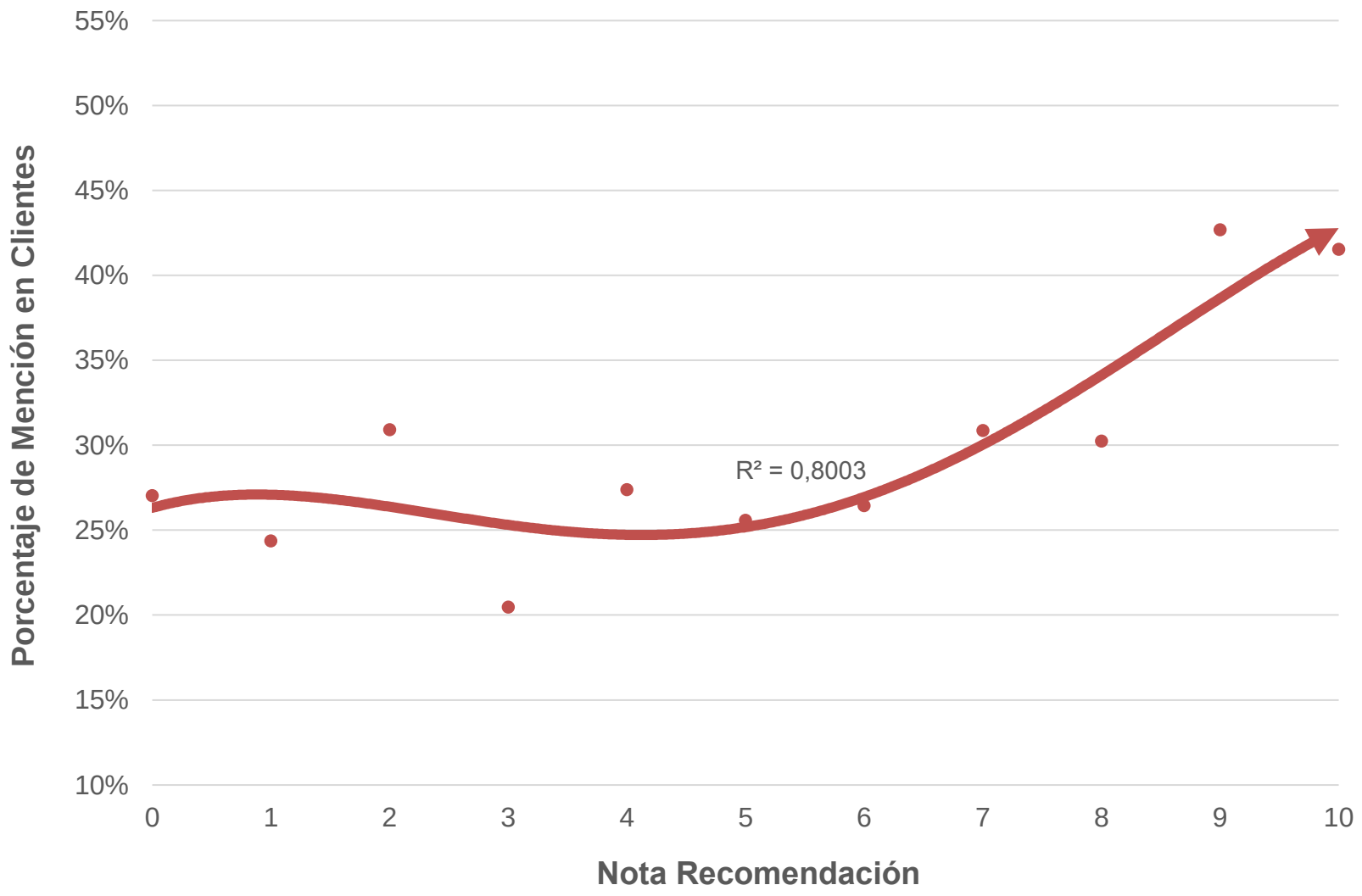
Diferencia porcentual entre menciones de promotores y detractores del Driver.

Aporte del driver al NPS®, el cual puede ser positivo o negativo

Puntos potenciales que cada driver podría sumar directamente al NPS®

ALCO
All about loyalty

VEAMOS CÓMO SE DESENVUELVEN ESTOS DRIVERS EN LOS CLIENTES



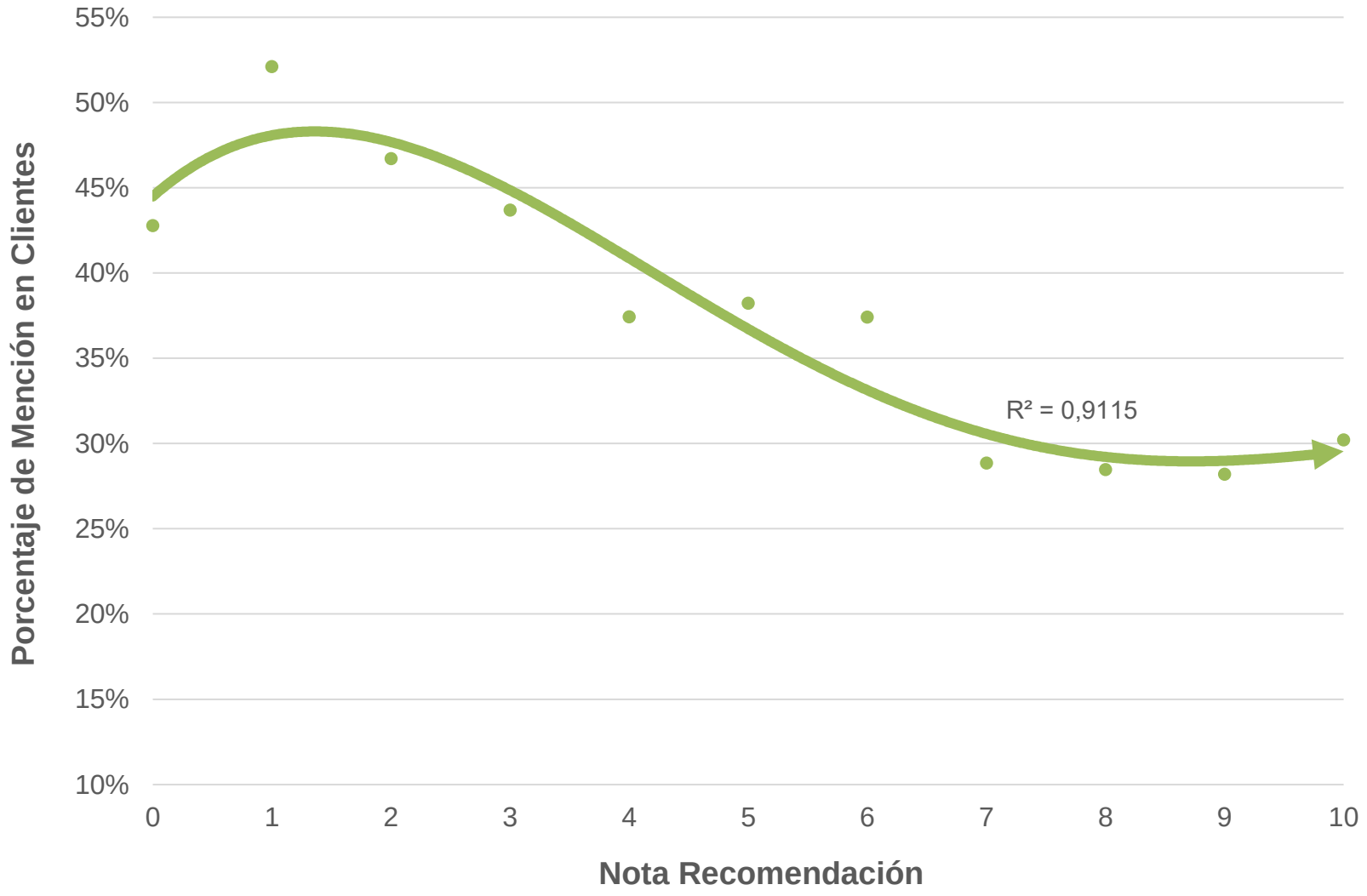
SURTIDO

DRIVER EXCITADOR

Se hace más presente en los comentarios de los clientes cuando éstos son promotores.

ALCO
All about loyalty

VEAMOS CÓMO SE DESENVUELVEN ESTOS DRIVERS EN LOS CLIENTES



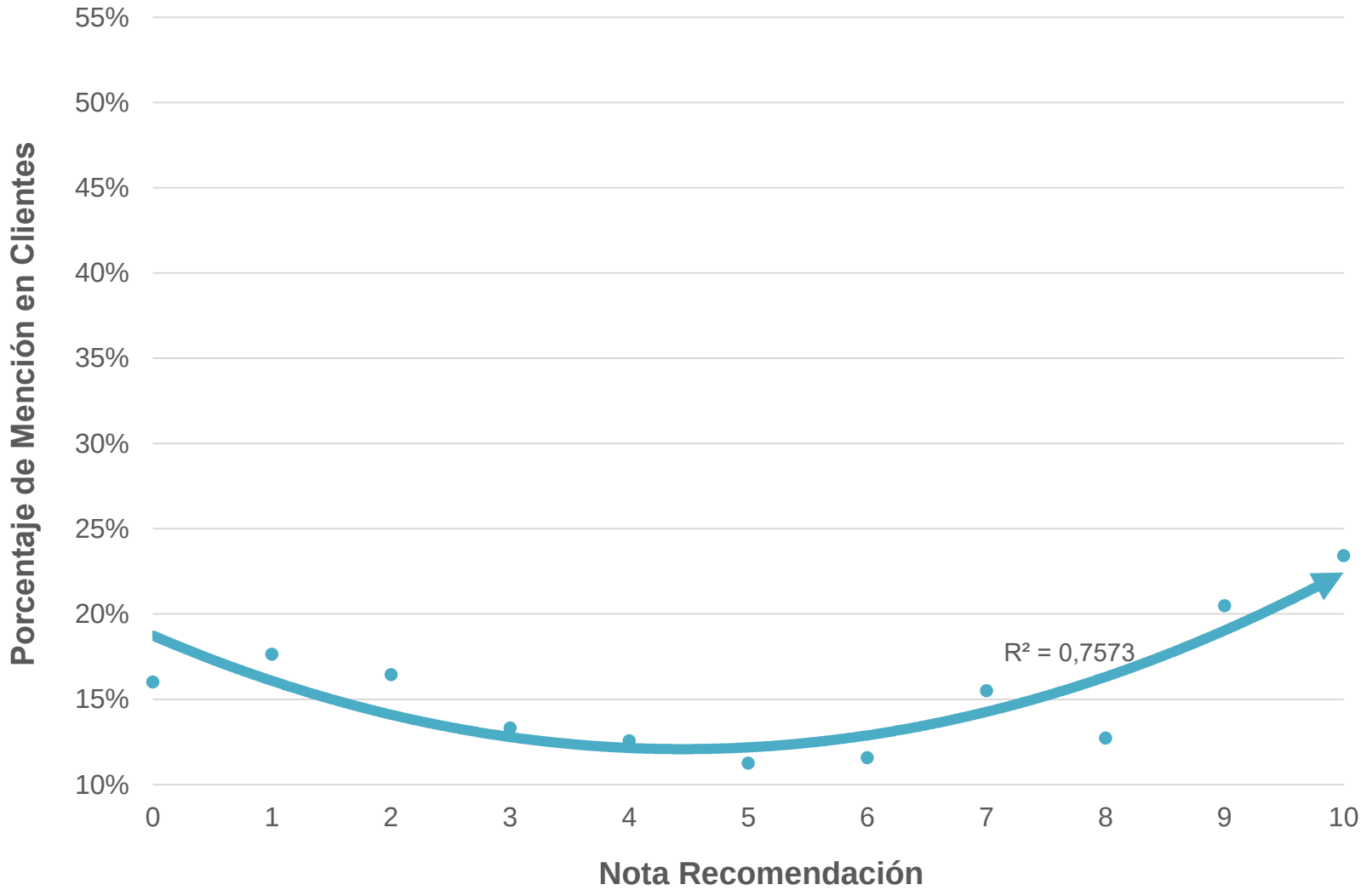
FIABILIDAD

DRIVER DESTRUCTOR / HIGIÉNICO

Cuando está más presente, es para explicar las malas experiencias de los clientes.

ALCO
All about loyalty

VEAMOS CÓMO SE DESENVUELVEN ESTOS DRIVERS EN LOS CLIENTES



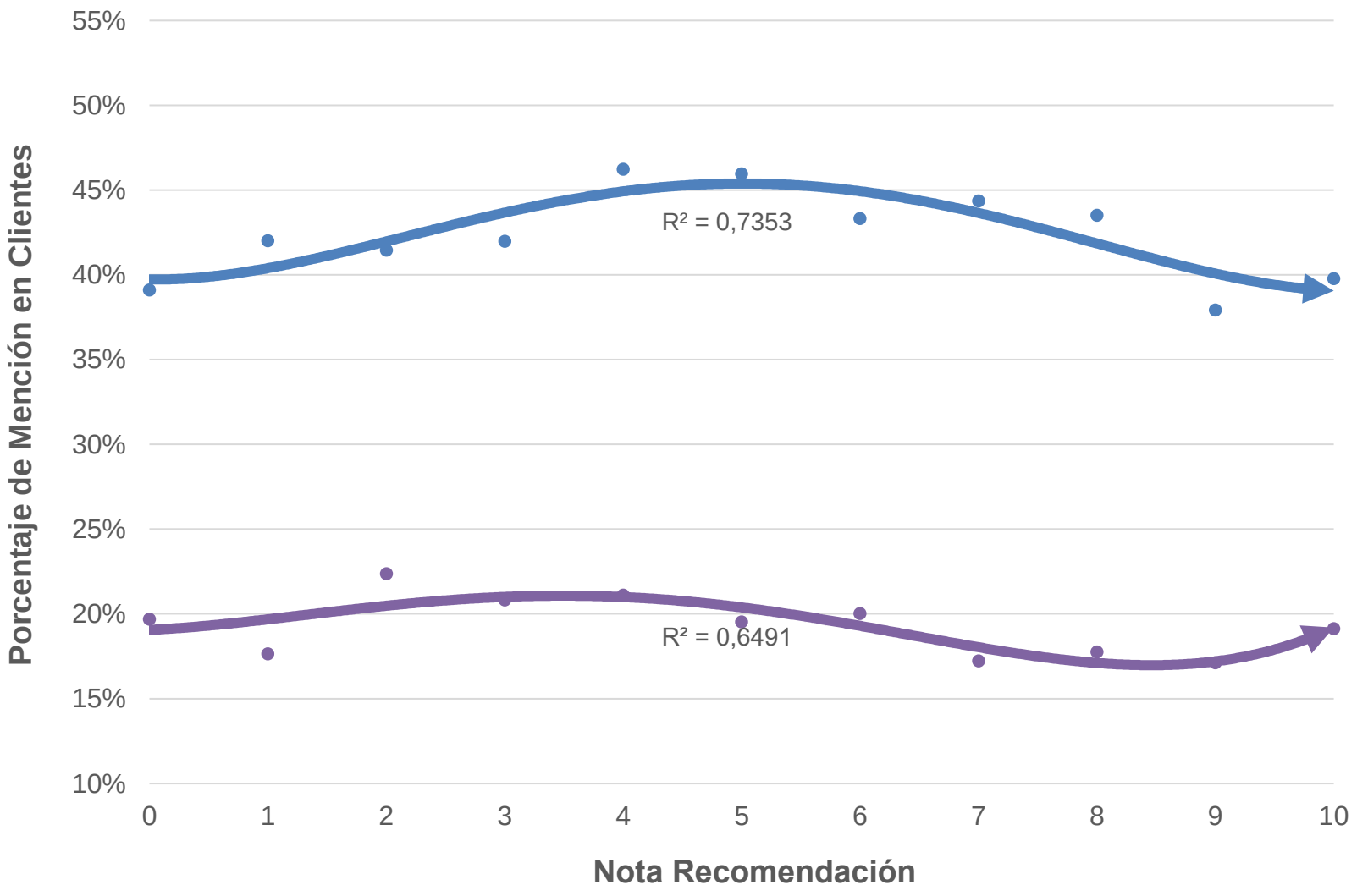
EMPATÍA

DRIVER POLARIZADO

Están presente en los extremos, cuando explica muy malas o muy buenas experiencias.

ALCO
All about loyalty

VEAMOS CÓMO SE DESENVUELVEN ESTOS DRIVERS EN LOS CLIENTES



PRECIO

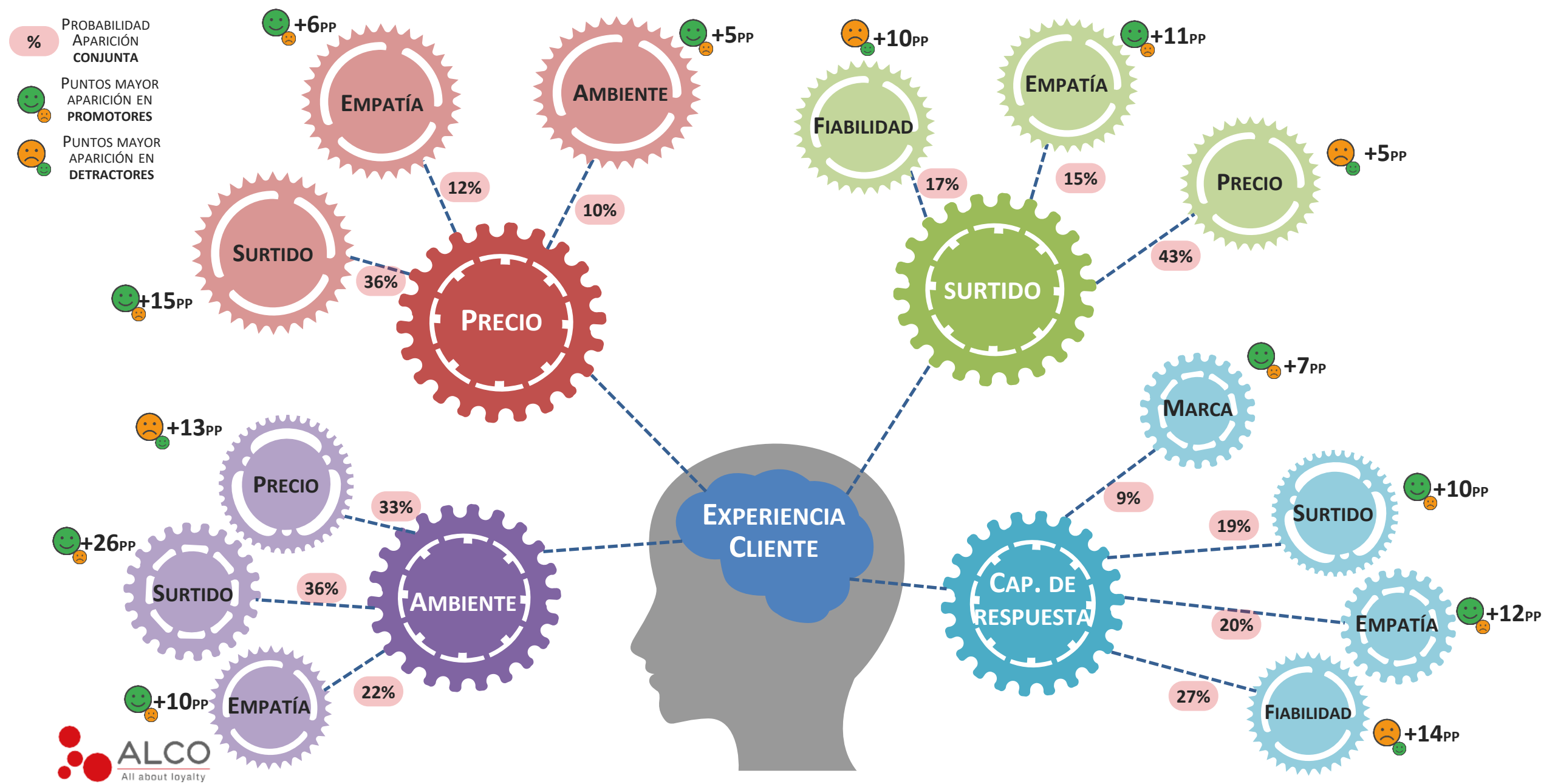
CAPACIDAD DE RESPUESTA

DRIVER TRANSVERSALES

Están presentes en todas las experiencias, sean buenas o deficientes.

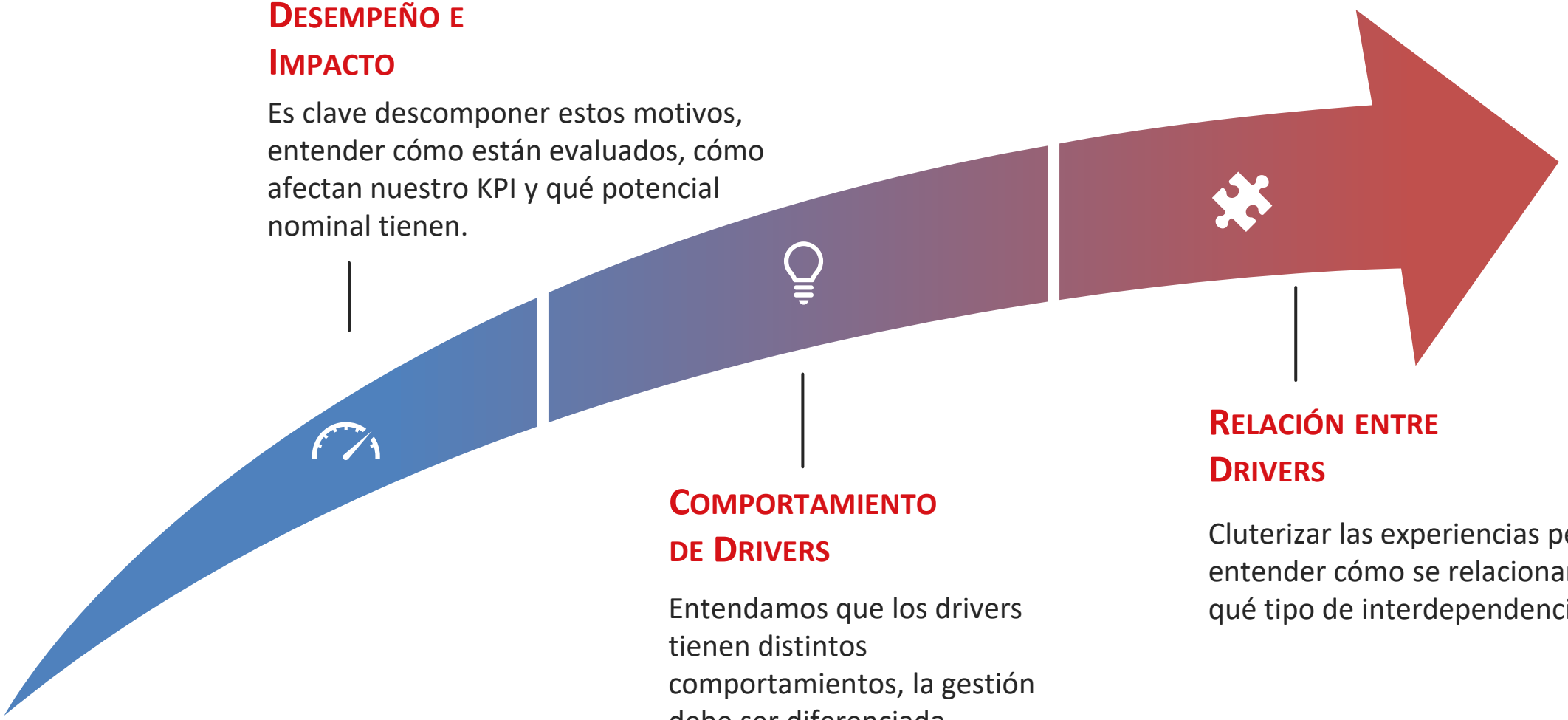
ALCO
All about loyalty

VINCULACIÓN DE DRIVERS EN LA EXPERIENCIA



ALCO
All about loyalty

En suma, cómo recomendamos abordar los drivers



Desempeño e Impacto

Es clave descomponer estos motivos, entender cómo están evaluados, cómo afectan nuestro KPI y qué potencial nominal tienen.

Comportamiento de Drivers

Entendamos que los drivers tienen distintos comportamientos, la gestión debe ser diferenciada.

Relación entre Drivers

Cluterizar las experiencias permite entender cómo se relacionan los drivers, qué tipo de interdependencias existen.

Gestión de Drivers

ALCO
All about loyalty

ALCO
All about loyalty

Experiencias y Lealtad en Chile

2023

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR