PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR 2021

alco | CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO LEALTAD NPS® DEL CONSUMIDOR

2012

Llevamos 10 años identificando y premiando a los líderes de experiencia en las principales industrias de Chile

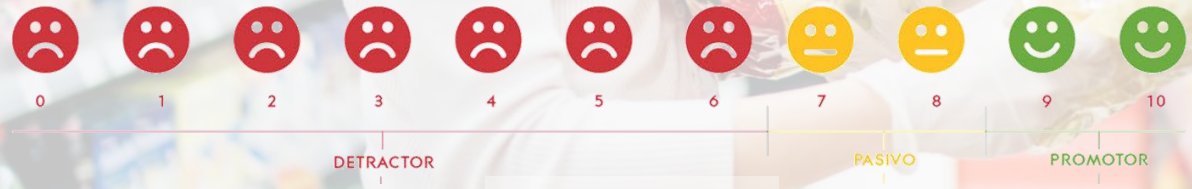
2021

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

INDICADOR DE LEALTAD DEL CONSUMIDOR

NPS® - NET PROMOTER SCORE®

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE USTED RECOMIENDE (EMPRESA) A UN AMIGO, COLEGA O FAMILIAR EN UNA ESCALA DE 0 A 10?



% - % = NPS®

¿POR QUÉ LA(O) RECOMIENDA / NO LA(O) RECOMIENDA O QUÉ LE FALTA PARA RECOMENDARLA(O)?

RESPUESTA ABIERTA Y LIBRE

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

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

FICHA DEL ESTUDIO

- Clientes mayores de 18 años
- Cliente habitual de la empresa evaluada
- Región Metropolitana
- Evaluación Web
- Muestra total 2021: 13.685 encuestas
- Aplicación de encuestas entre julio y septiembre de 2021
- Distribución de encuestas de acuerdo a sexo, edad y GSE en cada industria

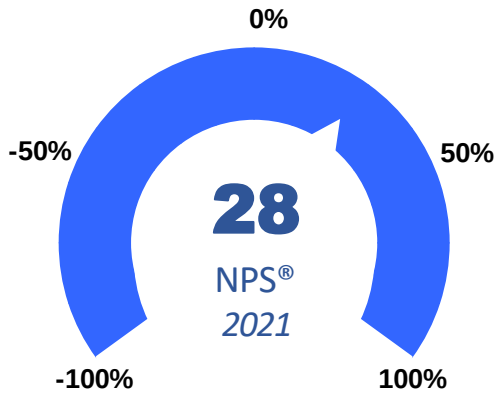
alco | CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

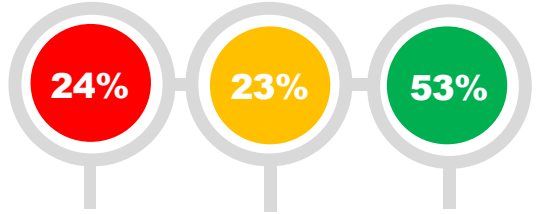
16 INDUSTRIAS

72 EMPRESAS

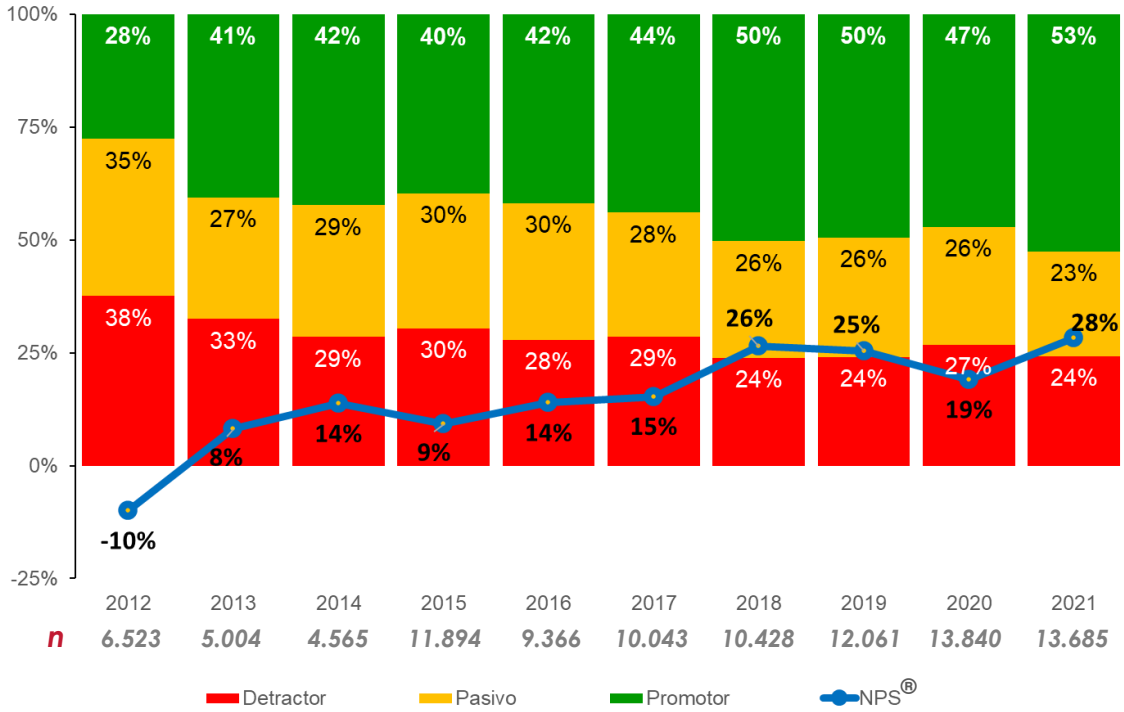
- AFP
- Bancos
- Centros Médicos
- Clínicas
- Delivery
- Estaciones de servicio
- Farmacias
- Gas licuado
- Grandes tiendas
- Internet Hogar
- Isapres
- Supermercados
- Tarjetas comerciales
- Telefonía móvil
- Tiendas de conveniencia
- TV Pagada

RESULTADOS NPS® NIVEL GLOBAL

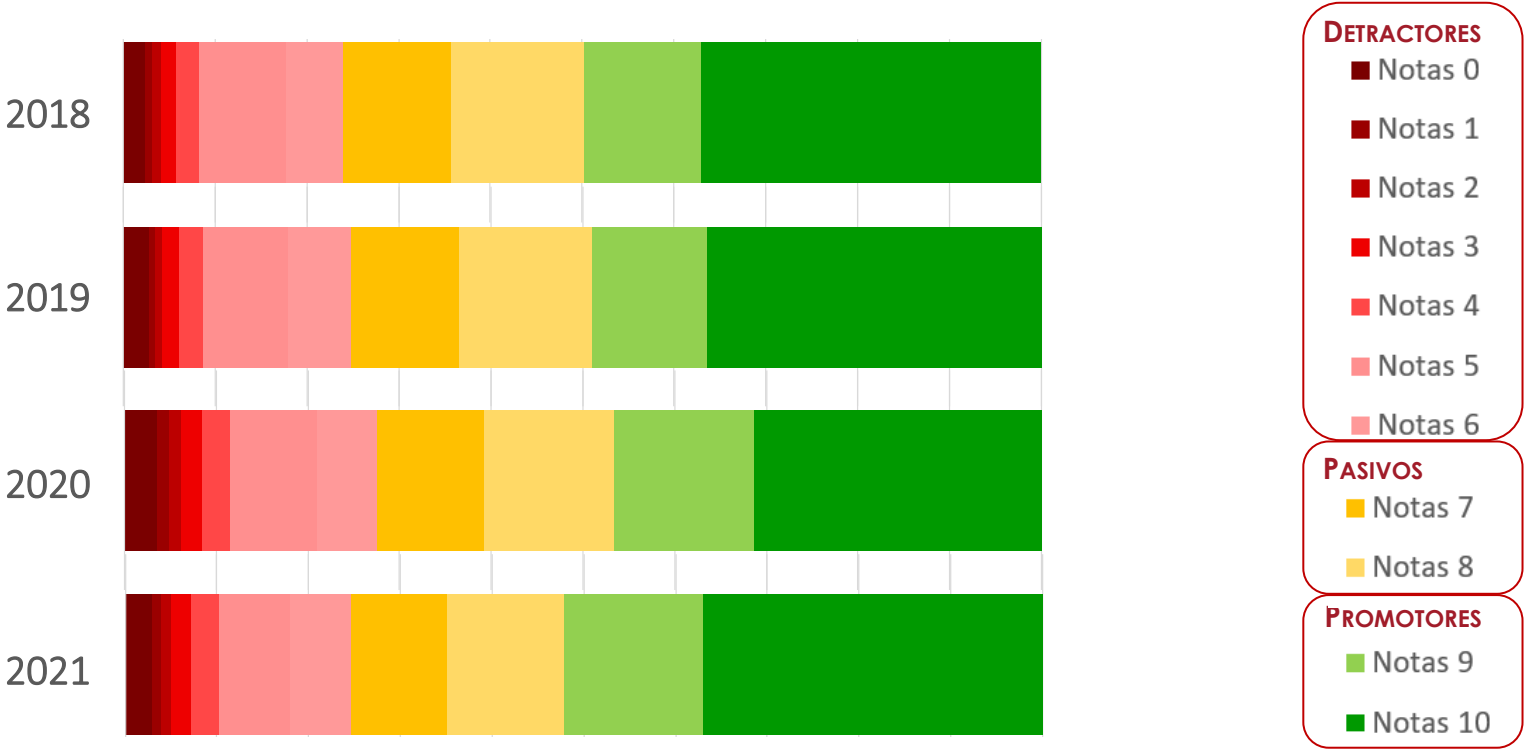




Detractor **Pasivo** **Promotor**

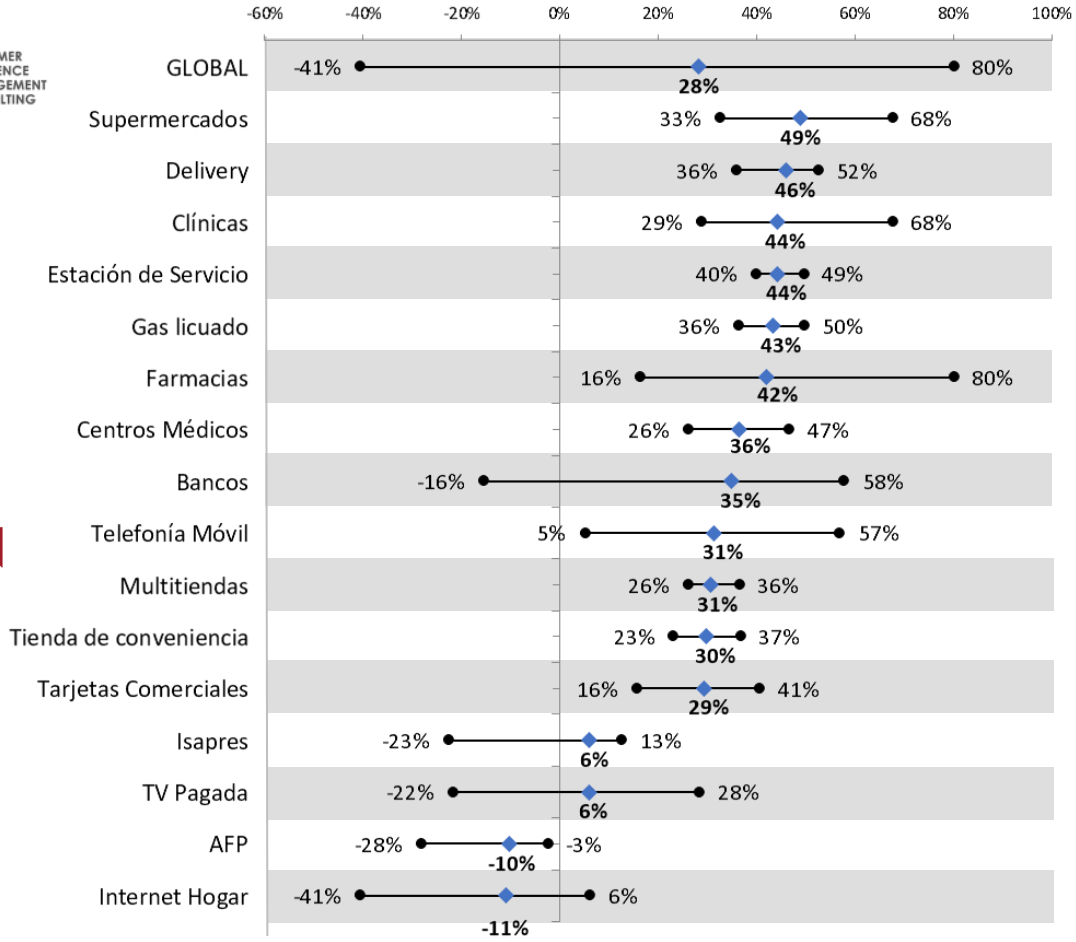


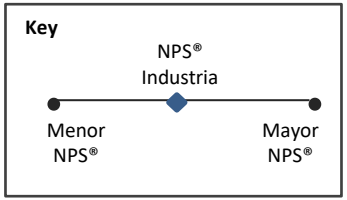
GRANULARIDAD DE LAS EVALUACIONES POR CLASIFICACIÓN DE LEALTAD



NPS® POR INDUSTRIA

MENOR Y MAYOR EVALUACIÓN

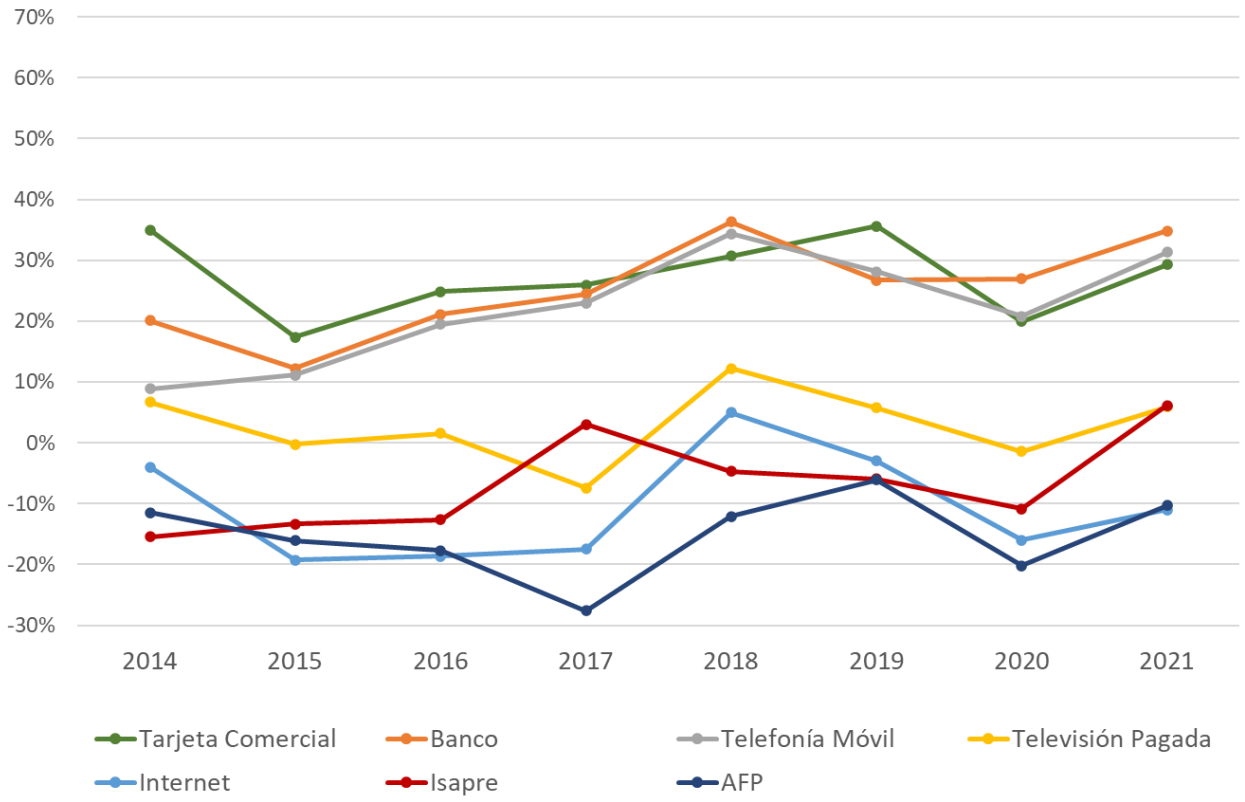




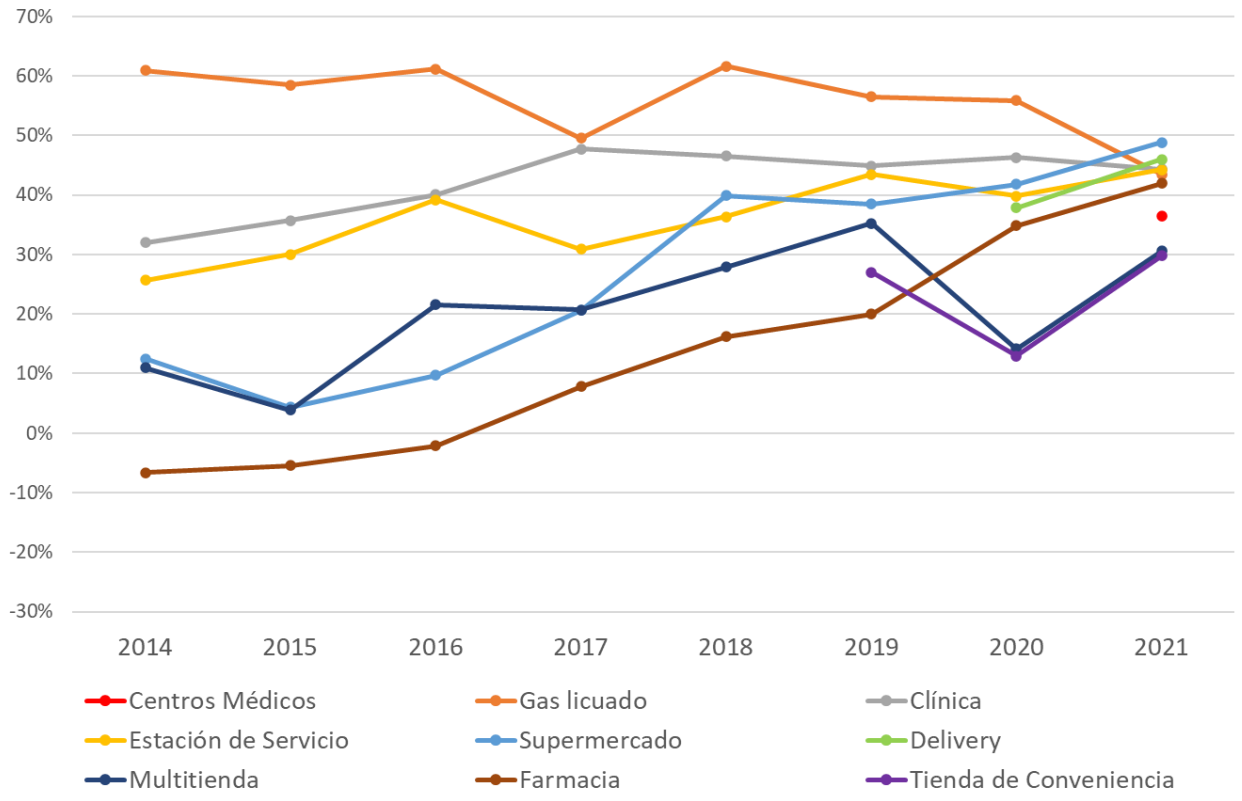
COMPARATIVO POR INDUSTRIA 2020-2021

Posición 2021	Industria	NPS® 2021	NPS® 2020	Puntos de Variación	Posición 2020
1	Supermercado	49%	42%	7,0	3 ↑
2	Delivery	46%	38%	8,1	5 ↑
3	Clínica	44%	46%	-2,0	2 ↓
4	Estación de Servicio	44%	40%	4,4	4 =
5	Gas licuado	43%	56%	-12,4	1 ↓
6	Farmacia	42%	35%	7,1	6 =
7	Centros Médicos	36%	-	-	-
8	Banco	35%	27%	7,9	7 ↓
9	Telefonía Móvil	31%	21%	10,5	9 =
10	Multitienda	31%	14%	16,5	11 ↑
11	Tiendas de conveniencia	30%	13%	16,9	12 ↑
12	Tarjeta Comercial	29%	20%	9,4	10 ↓
13	Isapre	6%	-11%	16,9	14 ↑
14	Televisión Pagada	6%	-1%	7,3	13 ↓
15	AFP	-10%	-20%	9,9	16 ↑
16	Internet Hogar	-11%	-16%	5,1	15 ↓

EVOLUTIVO POR INDUSTRIA DE RELACIÓN CONTRACTUAL

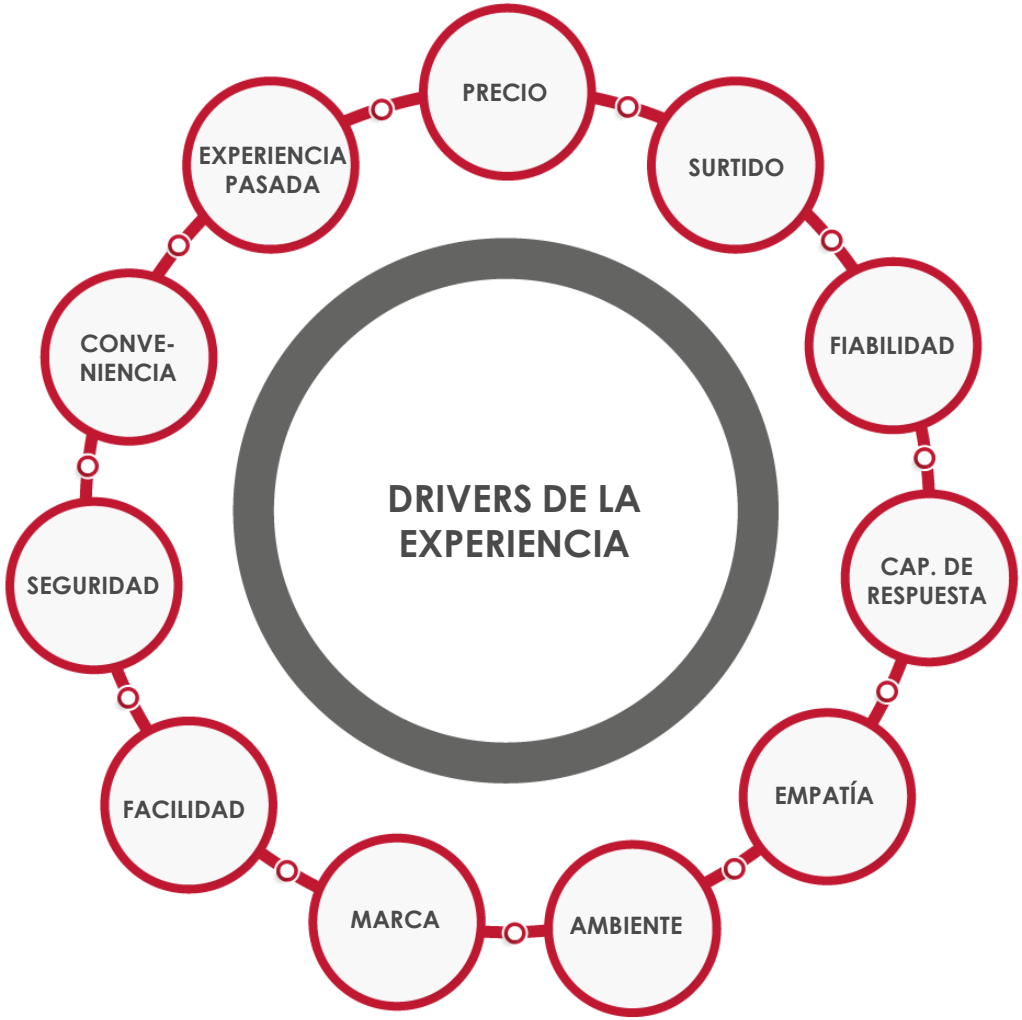


EVOLUTIVO POR INDUSTRIA DE RELACIÓN SIN CONTRATO



alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

¿QUÉ MOVILIZA LA LEALTAD?



alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

¿QUÉ TAN RELEVANTES SON ESTOS DRIVERS?

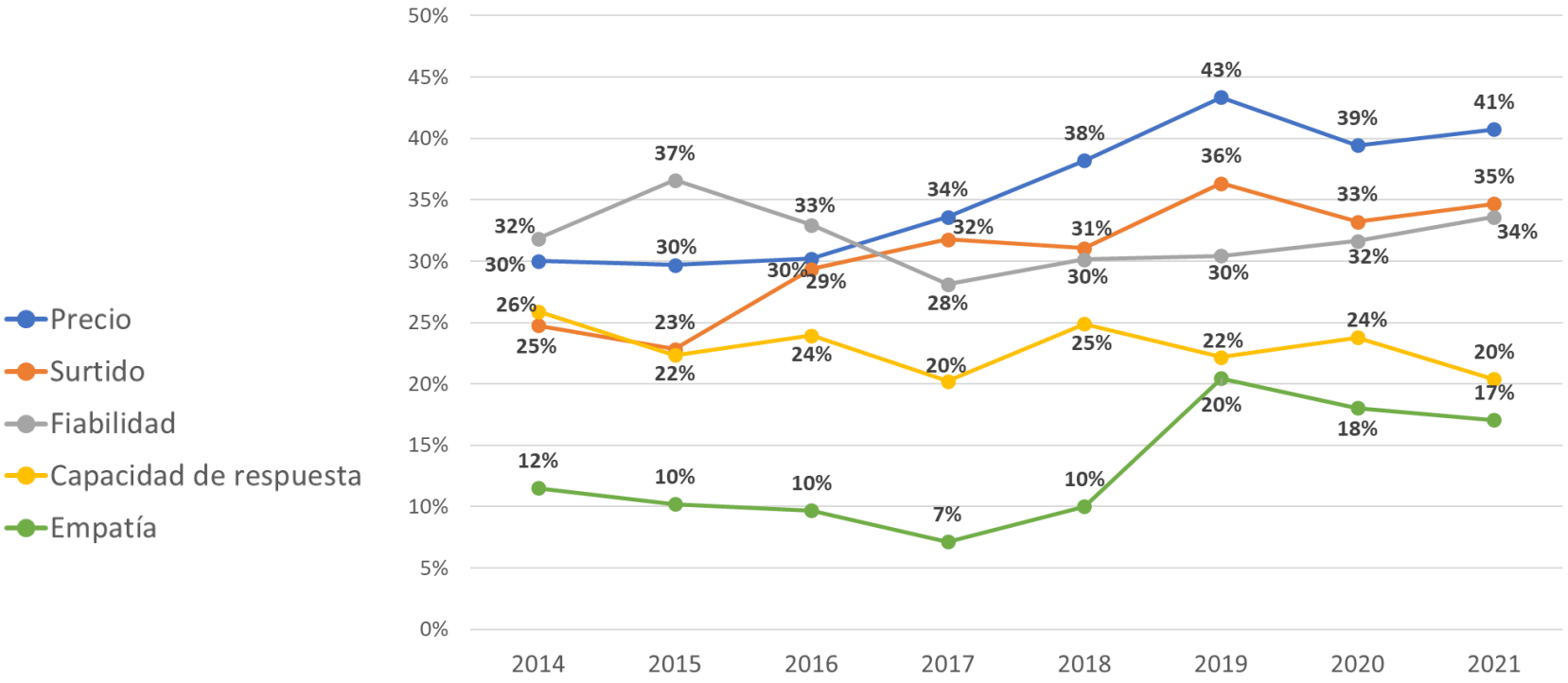
¿CÓMO EVALÚAN LOS CLIENTES ESTOS DRIVERS DE LA EXPERIENCIA?

	RELEVANCIA EN LA EXPERIENCIA [ESCALA 0% - 100%]	EVALUACIÓN NETA DEL DRIVER [ESCALA -100% - 100%]
Precio	41%	27%
Surtido	35%	46%
Fiabilidad	34%	23%
Capacidad de respuesta	20%	30%
Empatía	17%	44%
Ambiente	14%	52%
Marca	12%	26%
Facilidad	11%	41%
Seguridad	9%	35%
Conveniencia	5%	30%
Experiencia pasada	1%	51%

FRECUENCIA DE MENCIONES. CADA CLIENTE MENCIONA MÁS DE UN MOTIVO, LUEGO LA SUMA ES SUPERIOR A 100%

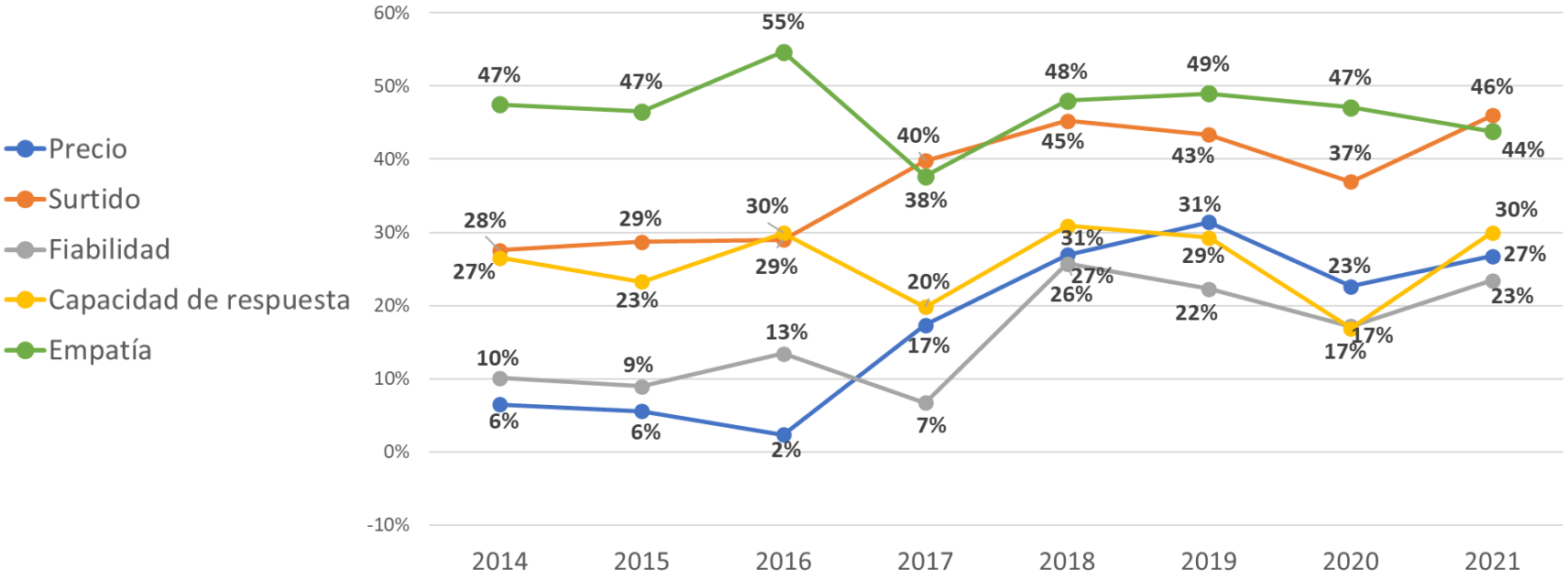
EVALUACIÓN NETA DEL DRIVER: % PROMOTOR - % DETRACTOR QUE DIERON ALGÚN MOTIVO ASOCIADO A ESE DRIVER

EVOLUCIÓN RELEVANCIA DE LOS PRINCIPALES DRIVERS EN LAS EXPERIENCIAS



FRECUENCIA DE MENCIONES. CADA CLIENTE MENCIONA MÁS DE UN MOTIVO, LUEGO LA SUMA ES SUPERIOR A 100%

EVOLUCIÓN EVALUACIÓN NETA DE LOS PRINCIPALES DRIVERS



Evaluación Neta del Driver

% Promotor – % Detractor que dieron algún motivo asociado a ese driver

RELEVANCIA EN LAS EXPERIENCIAS POR INDUSTRIA PRINCIPALES DRIVERS - 2021

	PRECIO	SURTIDO	FIABILIDAD	CAPACIDAD RESPUESTA	EMPATÍA
Supermercado	60%	**70%**	5%	6%	16%
Delivery	31%	40%	**59%**	12%	16%
Clínica	22%	27%	**48%**	21%	14%
Estación de Servicio	**49%**	33%	4%	20%	36%
Gas licuado	**58%**	24%	40%	36%	13%
Farmacia	**71%**	57%	3%	10%	25%
Centros Médicos	15%	24%	**48%**	22%	19%
Banco	25%	15%	**29%**	28%	26%
Telefonía Móvil	51%	27%	**70%**	20%	11%
Multitienda	56%	**60%**	7%	28%	14%
Tiendas de conveniencia	50%	**64%**	0%	20%	28%
Tarjeta Comercial	**75%**	14%	23%	16%	6%
Isapre	39%	**39%**	21%	14%	19%
Televisión Pagada	35%	**44%**	43%	21%	9%
AFP	16%	8%	**47%**	29%	15%
Internet Hogar	32%	23%	**81%**	28%	6%

EL DRIVER MÁS RELEVANTE EN CADA INDUSTRIA ES PRECIO, FIABILIDAD O SURTIDO.

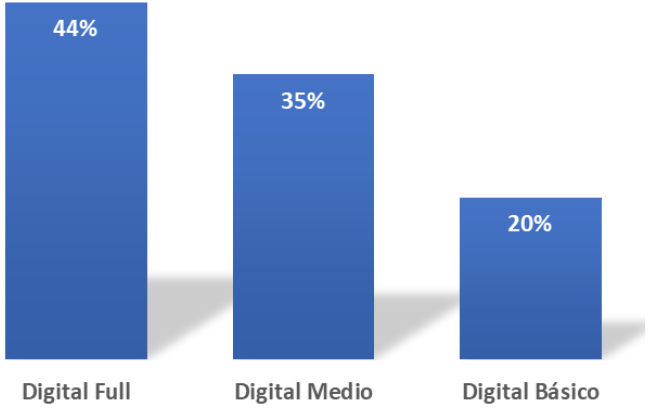
CARACTERIZACIÓN DIGITAL DE CLIENTES

CLASIFICACIÓN SEGÚN HÁBITOS CON CANALES DIGITALES (WEB, RRSS, APP)

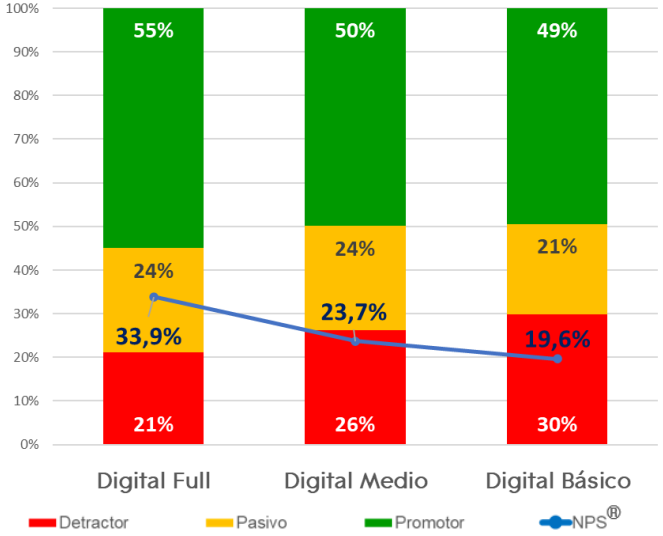
DIGITAL FULL — Personas que **frecuentemente** compran productos y servicios, y realizan gestiones o requerimientos a las empresas, de manera online.

DIGITAL MEDIO — Personas que **ocasionalmente** compran productos y servicios, y realizan gestiones o requerimientos a las empresas, de manera online.

DIGITAL BÁSICO — Personas que **utilizan poco o nada** los **canales digitales**, y que **sólo** los ocupan **para** obtención de **información**, **lecturas** y **comunicación** con otras personas.



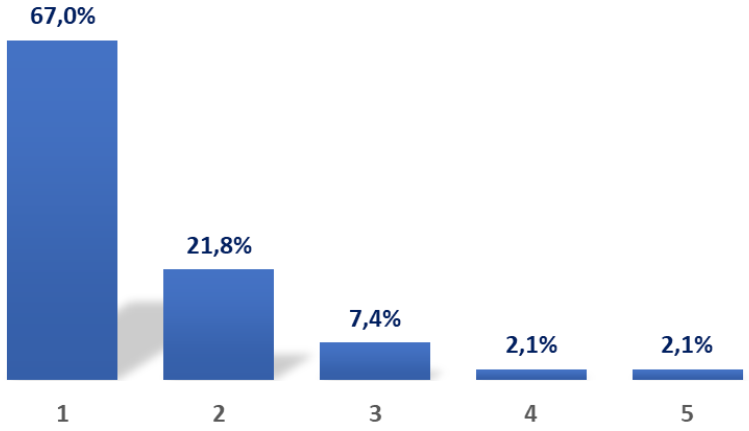
DISTRIBUCIÓN PERSONAS ENCUESTADAS



CLIENTES MÁS DIGITALIZADOS TIENDEN A PRESENTAR MEJORES EXPERIENCIAS CON LAS EMPRESAS

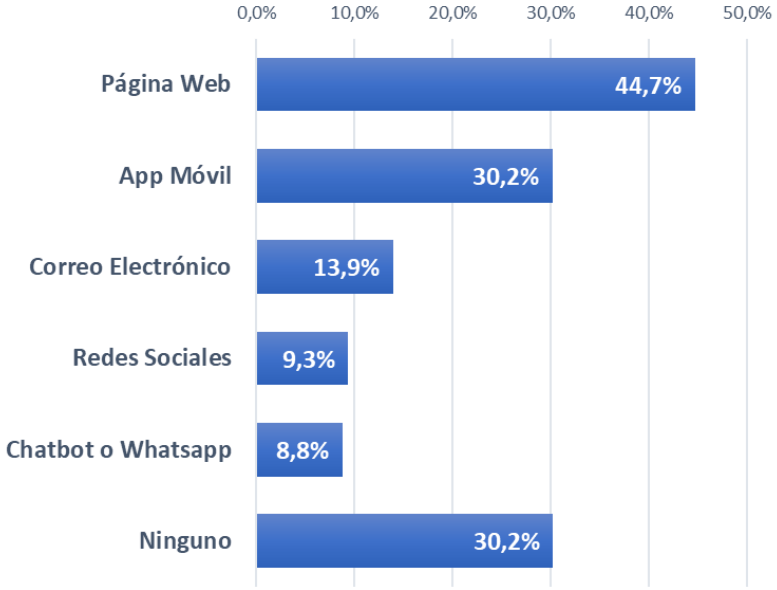
USO DE CANALES DIGITALES
EN LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS

Número de canales digitales utilizados



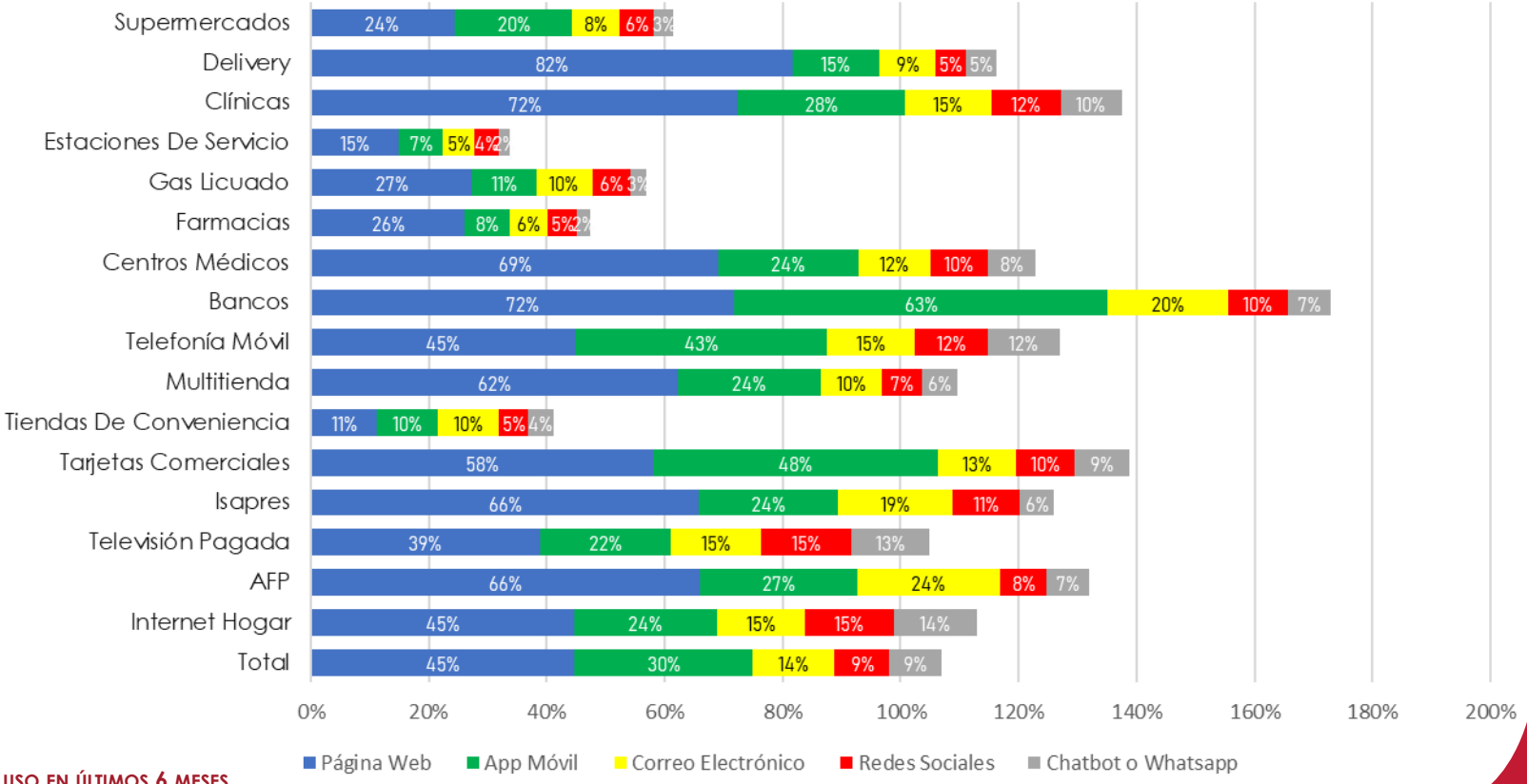
La mayoría de los clientes ocupa 1 ó 2 canales en la relación con las empresas

Porcentaje de uso de canales digitales



Los canales más utilizados son la Página Web y App móvil

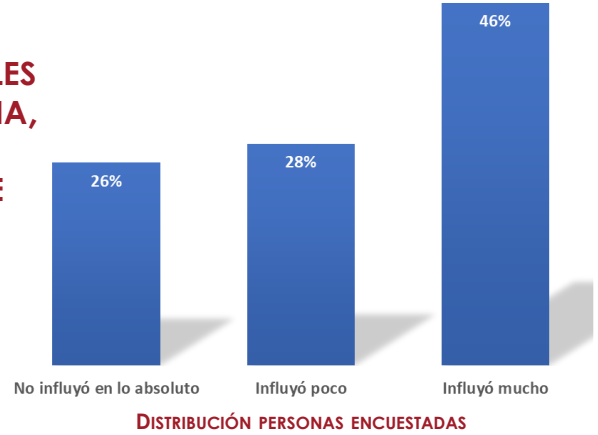
PORCENTAJE DE USO DE CANALES DIGITALES
APERTURA POR INDUSTRIA



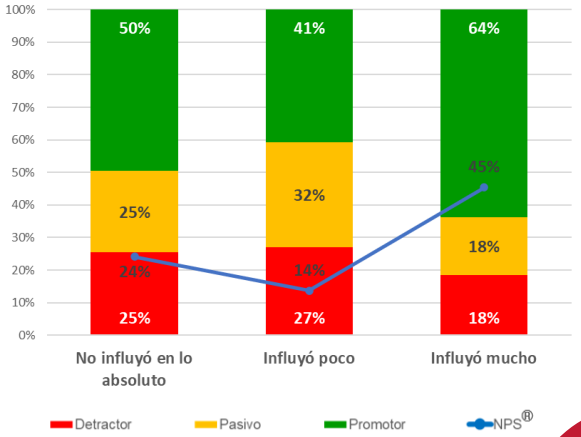
EN BASE A USO EN ÚLTIMOS 6 MESES

IMPACTO DEL USO DE CANALES DIGITALES EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTES

INFLUENCIA DE CANALES DIGITALES EN LA EXPERIENCIA, PARA QUIENES EFECTIVAMENTE LOS USARON

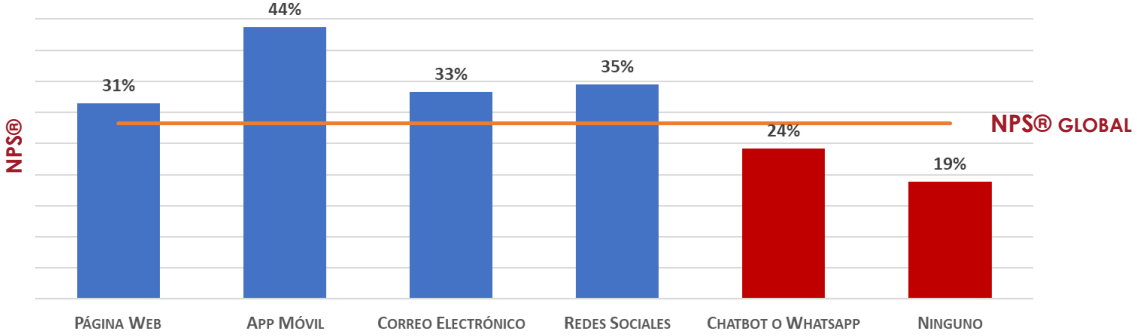


NPS® CLIENTES SEGÚN INFLUENCIA DE USO DE CANALES DIGITALES



CLIENTES QUE OCUPAN LA APP DE LAS EMPRESAS TIENDEN A TENER MEJOR EXPERIENCIA

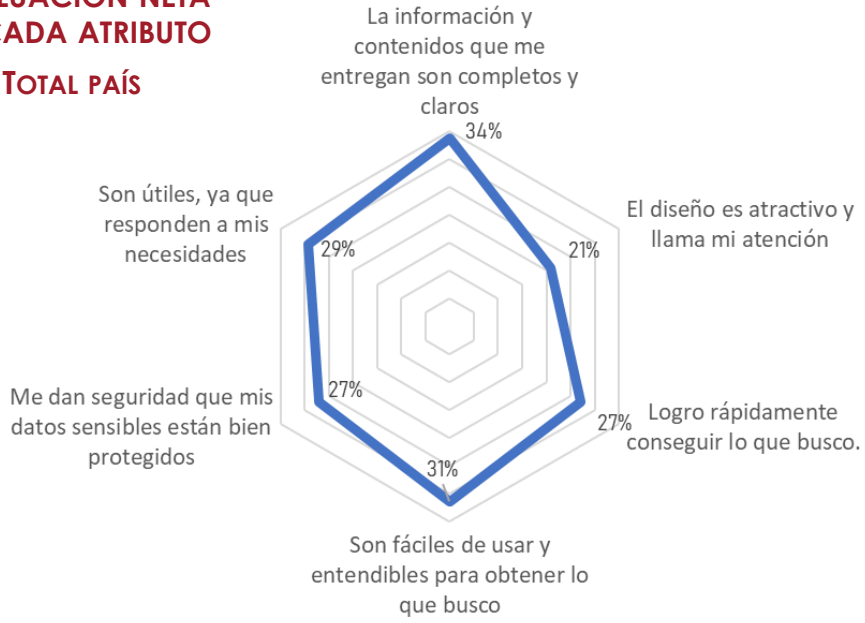
NPS® DE CLIENTES QUE USARON RESPECTIVO CANAL PARA LOS QUE INFLUYÓ MUCHO O POCO SU USO EN SU EXPERIENCIA



EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS CLAVES DE LOS CANALES DIGITALES

EVALUACIÓN NETA DE CADA ATRIBUTO

TOTAL PAÍS



EVALUACIÓN NETA ATRIBUTO
NOTAS 9 Y 10 MENOS NOTAS 0 A 6.

CORRELACIÓN EVALUACIÓN NETA ATRIBUTO CON NOTA NPS®

ATRIBUTOS CANALES DIGITALES	Y
UTILIDAD Son útiles, responden a mis necesidades	0,71
INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA Información y contenidos completos y claros	0,70
RAPIDEZ Logro rápidamente conseguir lo que busco	0,68
AMIGABILIDAD Fáciles de usar y entendibles	0,68
ATRACTIVO DISEÑO El diseño es atractivo y llama mi atención	0,66
SEGURIDAD DE DATOS Seguridad que datos sensibles están protegidos	0,65

Correlación Pearson positiva alta
Correlación Pearson positiva moderada

EJEMPLO: EXISTE UNA ALTA RELACIÓN ENTRE LA UTILIDAD DE LOS CANALES DIGITALES Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

alco CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR

SECTORES INDUSTRIALES

- AFP
- Bancos
- Centros Médicos
- Clínicas
- Delivery
- Estaciones de servicio
- Farmacias
- Gas licuado
- Grandes tiendas
- Internet Hogar
- Isapres
- Supermercados
- Tarjetas comerciales
- Telefonía móvil
- Tiendas de conveniencia
- TV Pagada

CATEGORÍAS DE PREMIOS

EMPRESA QUE HAN OBTENIDO EL MAYOR NPS® DENTRO DE SU INDUSTRIA.

LA EMPRESA QUE OBTIENE EL MAYOR NPS® DE TODAS LAS EMPRESAS EVALUADAS.

EMPRESA QUE HA MEJORADO SISTEMATICAMENTE SU NPS® EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR 2021

alco | CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CONSULTING

PREMIO NPS® LEALTAD DEL CONSUMIDOR