



EDICIONES.ESPECIALES@MERCURIO.CL SANTIAGO DE CHILE VIERNES 18 DE OCTUBRE DE 2024

BENCHMARK NPS® 2024

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR

ALCO
All about loyalty

ALCO
All about loyalty

EL MERCURIO



ALCO CONSULTORES:

LA IMPORTANCIA DE MEDIR Y GESTIONAR LAS EXPERIENCIAS DE LOS CONSUMIDORES

Desde hace 13 años, ALCO Consultores viene entregando los premios Lealtad del Consumidor a aquellas empresas que destacan en su indicador de lealtad NPS®.

Hoy en día, ofrecer experiencias memorables a los clientes no es solo una buena idea, ¡es un imperativo! Los consumidores están más exigentes que nunca y esperan mucho de cada interacción con las marcas. Si no cumples con esas expectativas de manera constante, corres el riesgo de que se vayan a la competencia y dejen de recomendarte a amigos y familiares.

Las marcas que logran destacarse en este aspecto tienen una ventaja competitiva que puede mejorar la salud financiera de la empresa. Por eso, es fundamental medir

y entender cómo los clientes evalúan sus experiencias y las razones detrás de esas evaluaciones. Hacer estudios regulares permite monitorear el desempeño de los indicadores elegidos, identificar áreas de mejora y anticipar problemas antes de que se conviertan en crisis.

Desde hace 13 años, ALCO Consultores lleva a cabo un estudio de Benchmarking, y este año abarcaron 18 industrias en Chile, analizando 83 marcas. Usando la metodología NPS® (Net Promoter Score) en colaboración con el ESE Business School de la

Universidad de los Andes y la plataforma Loyalink, midieron el nivel de lealtad de los clientes hacia cada marca. También identificaron qué factores son más importantes para cada empresa y reconocieron a las marcas que se destacan en lealtad.

Este año, dado el auge de las experiencias digitales, profundizaron en el análisis. No solo midieron la disposición de los clientes a recomendar los canales digitales de las empresas, creando un NPS® Digital, sino que también investigaron las razones detrás de estas recomendaciones. Esto

ayuda a identificar los factores clave que influyen en la lealtad hacia los canales digitales, lo que facilita la definición de prioridades y planes de acción. Las marcas que obtuvieron el primer lugar en Lealtad del Consumidor en sus industrias, así como las premiadas por sus Experiencias Digitales, son ejemplos claros de un trabajo consistente y de preocupación por sus clientes, lo que se refleja en este reconocimiento.

Además, otorgaron un premio especial, el de Mejora Continua, a la marca que ha mostrado el mayor crecimiento promedio del NPS® en los últimos cinco años.

INDUSTRIAS	EMPRESAS
AFP	AFP Uno
	AFP Cuprum
Bancos	Santander
Centros Médicos	Red de Salud UC Christus
Clinicas	Clinica Alemana
	Hospital Clínico UC Christus
Ecommerce	Mercado Libre
Estaciones de Servicio	Shell
Farmacías	Farmacías del Dr. Simi
Gas Licuado	Lipigas
Internet Hogar	Mundo
	Entel
Isapres	Banmedica
Multitendias	Paris
Supermercados	Jumbo
Tarjetas Comerciales	CMR Banco Falabella
Telefonia Móvil	Entel
Tiendas de Belleza y Perfumería	Preunic
Tiendas de Conveniencia	Spacioti
TV Pagada	Movistar TV
Pago de Cuentas	Unired
Premio Mejora Continua:	Movistar TV
Empresa con mejor promedio de crecimiento últimos 5 años	
1er lugar experiencias digitales	Mercado Libre
2do lugar experiencias digitales	Servipag
3er lugar experiencias digitales	BCI
	Santander

