

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



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 cumplen con esas expectativas de manera constante, corren el riesgo de que se vayan a la competencia y dejen de recomendarle 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
Bancos	AFP Cipurum
Centros Médicos	Santander
Clinicas	Red de Salud UC Christus
	Clinica Alemana
Ecommerce	Hospital Clínico UC Christus
Estaciones de Servicio	Mercado Libre
Farmacias	Shell
Gas Licuado	Farmacias del Dr. Simi
Internet Hogar	Lipigas
	Mundo
Isapres	Entel
Multitiendas	Banmedica
Supermercados	Paris
Tarjetas Comerciales	Jumbo
Telefonía Móvil	CMR Banco Falabella
Tiendas de Belleza y Perfumería	Entel
Tiendas de Conveniencia	Premiic
TV Pagada	Space1
Pago de Cuentas	Movistar TV
	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

