

Fecha: 18-10-2024
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Edición Especial I
Tipo: Noticia general
Título: Movistar TV obtiene el 1° lugar en Premio Lealtad del Consumidor NPS® entregado por Alco Consultores

Pág.: 8
Cm2: 644,6

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: ☐ No Definida

CRECIMIENTO CONSTANTE:

Movistar TV obtiene el 1° lugar en Premio Lealtad del Consumidor NPS® entregado por Alco Consultores

El reconocimiento destaca los servicios de empresas que han generado los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes, basado en la metodología Net Promoter Score® – NPS®, en función de las valoraciones hechas por los mismos clientes.

ALCO Consultores dio a conocer a las compañías y productos ganadores del Premio de Lealtad del Consumidor – NPS® 2024, en el cual Movistar Chile obtuvo el primer lugar en la categoría “TV Pagada”. Además la compañía obtuvo el reconocimiento por “Premio Mejora Continua”, resultado de los esfuerzos de la compañía durante los últimos cinco años, logrando avances continuos en las principales dimensiones del NPS®.

El reconocimiento es resultado de un Benchmark que evaluó a más 80 empresas de 18 industrias, a través de encuestas aplicadas a más de 16 mil clientes, evaluando el nivel de lealtad de los consumidores de acuerdo a la mayor recomendación, utilizando la metodología Net Promoter Score® – NPS®.

Los atributos considerados para este premio fueron atención del personal; beneficios y promociones; canales de atención; canales y servicios de televisión; características técnicas del servicio; imagen de marca; precios y cobros; y servicio técnico y post venta.

Rosario Fernández Saavedra, directora de Marketing de Movistar Chile, explicó que “estamos muy felices por este reconocimiento que viene directamente de parte de los clientes, como parte de una



Los ejecutivos de Movistar al momento de recibir el premio Lealtad al Consumidor NPS de manos de Miguel Correa, director ejecutivo de Alco.

respuesta espontánea de las personas, quienes prefieren día a día nuestra Movistar TV”.

La ejecutiva agrega que “tenemos la conectividad de fibra óptica más masiva de Chile y con la mayor calidad del mercado, lo que nos ha permitido transformar nuestra Movistar TV en uno de nuestros productos estrella, “la Nueva Movistar TV”. Lo anterior es posible gracias a su centro de entretenimiento interactivo, que combina lo mejor de la TV de siempre con la

incorporación sin costo adicional de las Apps Disney+ Premium y MAX, en conjunto con accesos directos a Netflix, Amazon Prime Video, YouTube, YouTube Kids, Facebook Watch, Paramount+”.

El producto, reconocido como la mejor televisión paga de Chile, está presente a lo largo de todo Chile, en más de 180 comunas del país, que corresponden a las zonas donde la fibra óptica de Movistar está presente, ya que esta tecnología es el complemento esencial para el

funcionamiento del hub de entretenimiento IPTV de la compañía.

Ariel Griffouliere, gerente de Desarrollo Negocio Hogar de Movistar Chile, comentó que “actualmente, nuestros más de 1,4 millones de clientes Fibra Movistar tienen la posibilidad de acceder a distintas propuestas de video y entretenimiento, como la contratación de las Apps streaming más demandadas del mercado, con beneficios dentro de los mismos packs, o nuestra premiada la Nueva Movistar TV



Ariel Griffouliere, gerente de Desarrollo Negocio Hogar de Movistar Chile y Rosario Fernández, directora de Marketing de Movistar Chile.

que también incluye las Apps”.

Junto con ello, Griffouliere detalló que “el reconocimiento de Mejora Continua nos anima a renovar esfuerzos para que nuestros clientes y los que nos elijan en adelante, tengan una experiencia cada vez mejor con nuestra propuesta de servicios Hogar. Todo esto es gracias al ininterrumpido despliegue de fibra óptica —de Arica a Tierra del Fuego— que Movistar sigue sosteniendo. Es el servicio que le permite a las personas y familias disfrutar de nuestra propuesta de entretenimiento interactiva como la Nueva Movistar TV. Este enorme reconocimiento, de nuestros propios clientes, subraya el aporte de valor en experiencia que entrega una interfaz avanzada, muy intuitiva, con funcionalidades de pausa, dejar contenidos en la nube, acceso a las últimas 24 horas de contenido, y sobre todo la

integración tanto en la suscripción como en el uso de los contenidos streaming de las Apps más utilizadas”.

Movistar Chile actualmente cuenta con el segundo lugar del mercado en el segmento televisión, según cifras de Subtel, y el primer lugar en fibra óptica. Así, a la fecha, más del 87% de los clientes de Movistar TV utilizan las plataformas interactivas y accesos OTT en su utilización diaria del servicio.

Cabe resaltar que Movistar TV también incluye la televisión local de todas las regiones de Chile y más de 100 canales HD. Junto con ello, la compañía también ofrece el servicio Movistar TV APP, 100% digital y disponible para celulares, Smart TV, Tablets, entre otros dispositivos, con la posibilidad de tener tres pantallas en simultáneo, e instalarla en cinco dispositivos compatibles.