LITORALPRESS

Fecha: 18-10-2024
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Edición Especial I
Tipo: Portada
Título: LA IMPORTANCIA DE MEDIR Y GESTIONAR LAS EXPERIENCIAS DE LOS CONSUMIDORES

Pág. : 1
Cm2: 1.566,0

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

BENCHMARK NPS® 2024 ALCO All about loyalty

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR NPS®

ALCO All about loyalty

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.

BENCHMARK NPS® 2024 ALCO — PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR NPS®

INDUSTRIAS	EMPRESAS
AFP	AFP Uno
	AFP Cuprum
Bancos	Santander
Centros Médicos	Red de Salud UC Christus
Clínicas	Clínica Alemana
	Hospital Clínico UC Christus
Ecommerce	Mercado Libre
Estaciones de Servicio	Shell
Farmacias	Farmacias del Dr. Simi
Gas Licuado	Lipigas
Internet Hogar	Mundo
	Entel
Isapres	Banmédica
Multitiendas	Paris
Supermercados	Jumbo
Tarjetas Comerciales	CMR Banco Falabella
Telefonía Móvil	Entel
Tiendas de Belleza y Perfumería	Preunic
Tiendas de Conveniencia	Spacio1
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