

Estudio de Recomendabilidad

Resultados de la gran encuesta nacional de recomendabilidad

7 de mayo de 2018

La marca está influenciada por lo que las personas....



Observan



Escuchan



Experimentan

¿Por qué es importante la lealtad del cliente?



Cliente fiel

=



Más ventas

=



Crecimiento rentable

Por eso decidimos escuchar a los clientes y medir su índice de lealtad



NET PROMOTER SCORE

¿Qué tanto le recomendaría la empresa/marca a un conocido?

Metodología NPS

¿Cómo se mide?



$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

Metodología NPS

¿Cómo se comporta el cliente?



Detractor

Insatisfecho que puede generar una serie de críticas que afectaría el crecimiento de la compañía



Pasivo

Satisfecho, pero es vulnerable ante las actividades de la competencia u opiniones de conocidos



Promotor

Leal que seguirá comprando dicha marca y recomendándola a sus conocidos

Ficha técnica

- Desarrollo de un instrumento semiestructurado correspondiente a los alcances de medición bajo modelo de gestión NPS, aplicado de manera combinada entre ejecución telefónica y cara a cara sobre población mayor de edad de las seis principales ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga), seleccionada de manera aleatoria estratificada por ciudad, género, edad y NSE.
- Estructuración de una muestra general con captura de cuotas por sectores económicos, a saber: aerolíneas, banca, cuidado personal, electrodomésticos, laboratorios, medicina prepagada, seguros, servicios públicos, tecnología y telecomunicaciones – cobijando un mínimo de 1.067 encuestas efectivas por sector, siendo estos independientemente representativos y estadísticamente válidos en su configuración, generando a partir de la misma los siguientes parámetros:
 - Tamaño de muestra total: 10.670
 - Tamaño de muestra por sector: 1.067
 - Nivel de confianza: 95%
 - Desviación estándar: 1,96 (bajo distribución normal)
 - Margen de error: 3%
 - Ejecución: abril y mayo de 2018

Sectores del alcance

10 sectores hacen parte de nuestro estudio



Servicios
públicos



Telecomunicaciones



Aerolíneas



Tecnología



Laboratorios



Medicina
prepagada



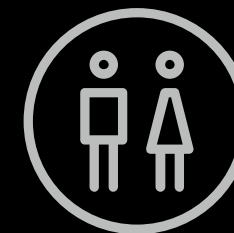
Electrodomésticos



Bancos



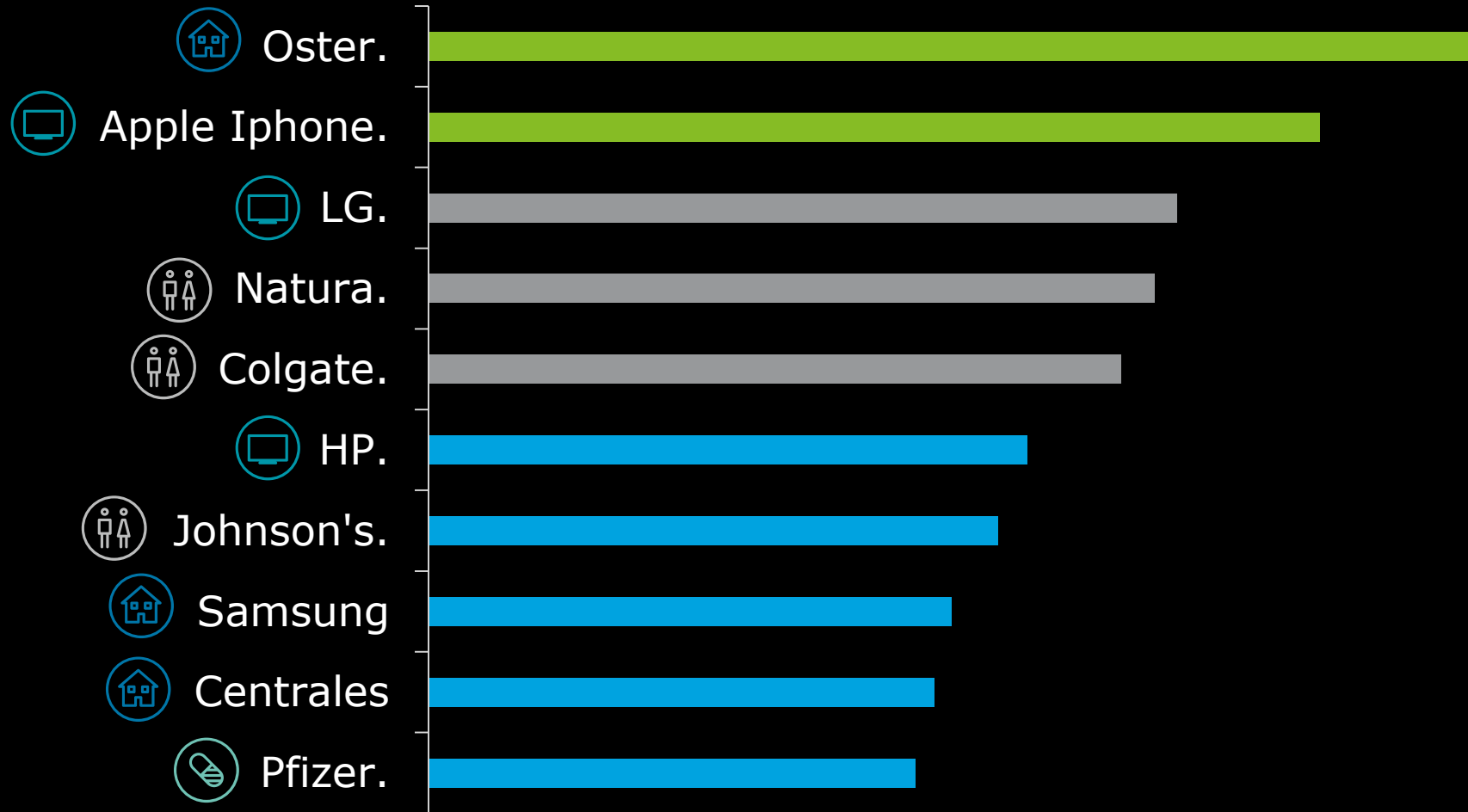
Seguros



Cuidado
personal

Empresas en el top 10

A partir del NPS, presentamos las 10 empresas más destacadas

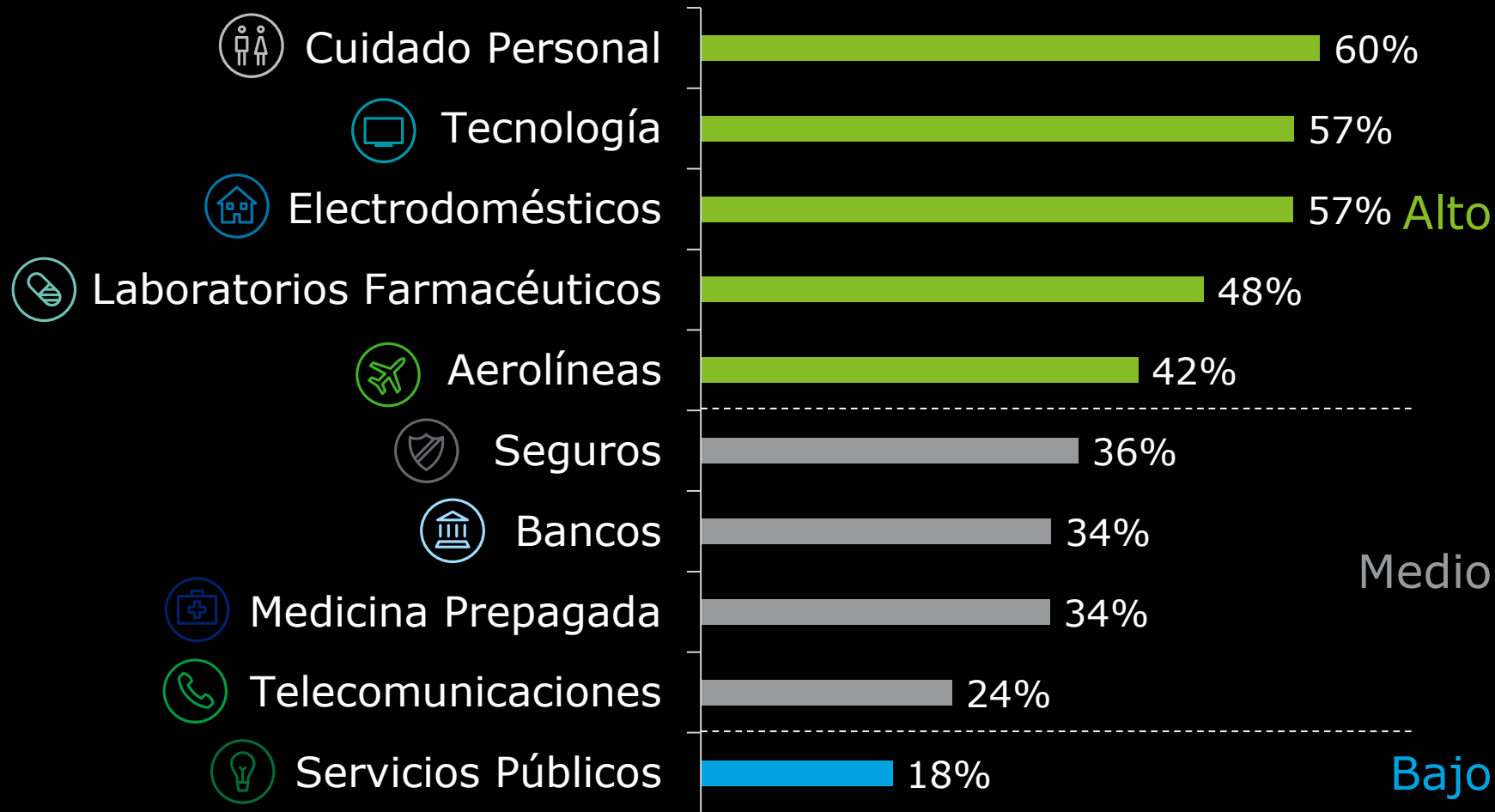


- Las empresas del top 10 pertenecen a los siguientes sectores:
 - Electrodomésticos
 - Tecnología
 - Cuidado personal
 - Laboratorios

Ranking del NPS por sector

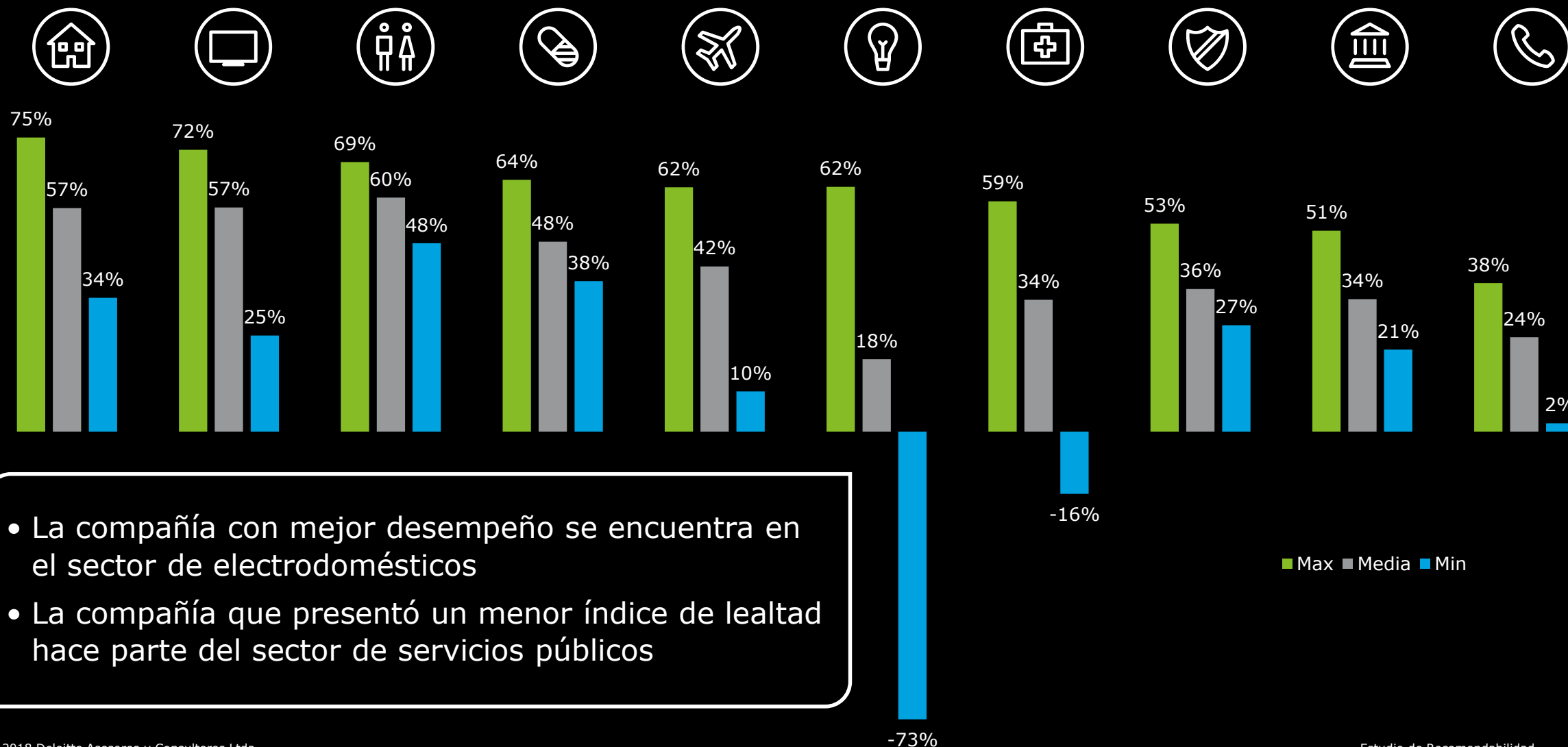
Presentamos el NPS promedio por sector

- Los 3 sectores con mejor nivel de satisfacción por parte de los clientes fueron:
 - Cuidado personal
 - Tecnología
 - Electrodomésticos
- El sector de Servicios Públicos se caracterizó por presentar el menor nivel de satisfacción



Ranking del NPS por sector

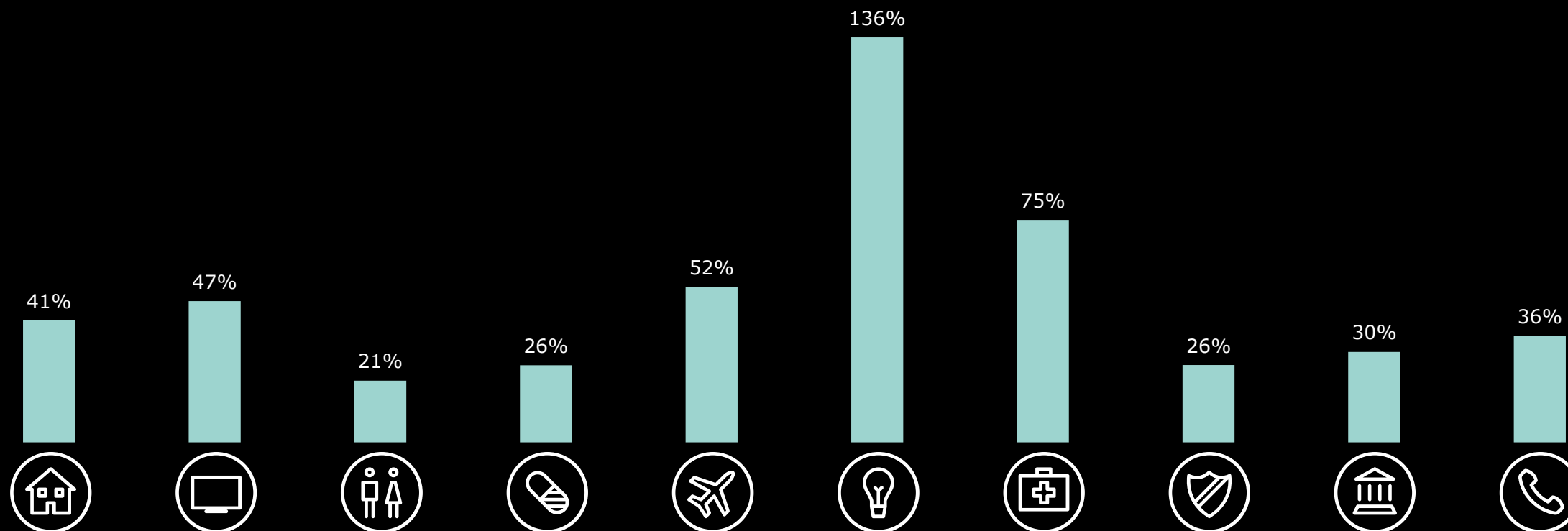
A continuación, presentamos el puntaje máximo, mínimo y promedio de cada sector



- La compañía con mejor desempeño se encuentra en el sector de electrodomésticos
- La compañía que presentó un menor índice de lealtad hace parte del sector de servicios públicos

Ranking del NPS por sector

A continuación, se expone la diferencia entre el máximo y el mínimo puntaje NPS obtenido por sector



- Los servicios públicos, seguido por medicina prepagada y aerolíneas, muestran mayor disparidad de opiniones
- Las compañías de cuidado personal presentan la menor desviación

Ranking NPS sectorial

El top 3 de empresas con mejor NPS por sector es el siguiente:



Electrodomésticos

- Centrales
- Oster
- Samsung



Tecnología

- Apple Iphone
- HP
- LG



Cuidado Personal

- Colgate
- Johnson's
- Natura



Laboratorios

- Pfizer
- Bayer
- Báxter



Aerolíneas

- Copa Airlines
- Spirit Airlines
- United Airlines

* El orden de las compañías no refleja el puntaje obtenido

Ranking NPS sectorial

El top 3 de empresas con mejor NPS por sector es el siguiente:



Servicios Públicos

- Chevron Petroleum
- EPM
- Gas Natural Fenosa



Medicina Prepagada

- Colmédica
- Medisánitas
- Sura MP



Seguros

- Alfa
- Allianz
- Suramericana



Bancos

- Banco Caja Social
- Citybank
- Itaú



Telecomunicaciones

- Avantel
- ETB
- Virgin Mobile

* El orden de las compañías no refleja el puntaje obtenido



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

This communication is for internal distribution and use only among personnel of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte network"). None of the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

© 2016. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu Limited