

NPS

Net
Promoter
Score

El cliente es nuestra prioridad



¿QUÉ ES EL NPS Y PORQUÉ ES TAN IMPORTANTE TENERLO EN CUENTA?

Este indicador mide la satisfacción del cliente en relación a su compañía aseguradora. Se calcula haciéndole a los clientes una pregunta sencilla: En una escala de 0 a 10, ¿en qué nivel recomendaría la compañía a un familiar o amigo? De acuerdo a sus respuestas se ubican en las siguientes calificaciones:

- **Cientes felices (PROMOTORES)**



- **Cientes pasivos**



- **Cientes insatisfechos (DETRACTORES)**



El indicador **NPS** se calcula sacando el % de promotores menos el % de detractores. Cuanto mayor es la cantidad de promotores y más baja la cantidad de detractores, mejor NPS tendremos.



Nuestro objetivo final: **imás clientes contentos!**



¿Qué impulsa o motiva una calificación positiva o negativa?



Hay 4 factores que impactan directamente en la calificación:

- 1 LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
- 2 LA CALIDAD DEL SERVICIO
- 3 EL PRECIO
- 4 LA MARCA

Está demostrado que las personas muy satisfechas o promotoras en al menos 1 de los 4 factores, son finalmente promotores.

En cambio, clientes con calificación muy mala (de 0 a 6) en al menos 1 de los 4 factores, son definitivamente detractores en su calificación global.

¿Qué podemos hacer para impactar en el NPS?

Muchas cosas! Nosotros hacemos el servicio de esta compañía, y nuestras acciones tienen impacto directo en la satisfacción de nuestros clientes.

- Brindar desde el lugar de cada uno el mejor servicio y atención.
- Mejorar circuitos poco eficientes.
- Mantener una imagen de marca positiva, siendo ejemplo cada uno de nosotros.
- Accionar pensando siempre en el impacto sobre nuestro cliente.
- Revisar los procesos de la compañía, identificando los puntos fuertes y débiles, usando la metodología del grupo llamada "Jornadas del cliente".

¿Cuál es nuestro objetivo como compañía?

Tener un **NPS** por encima del de las compañías del mercado. Y mejor aún, llegar a ser líderes en lealtad de cliente.



¿Cuándo y cómo se mide el indicador?

Se realizan 2 mediciones al año, una en el primer semestre y otra en el segundo semestre, encuestando a clientes de 10 compañías del mercado (a través de una empresa investigadora de mercado).

Tu aporte es importante, y entre todos podremos hacer una cultura verdaderamente orientada al cliente.

SOMOS
SERVICIO
CONFIANZA
FUTURO
ALLIANZ

Nos superamos para hacer tu vida más simple.

Estamos cuando nos necesites, siempre.

Innovamos. Evolucionamos. Para vos, para las nuevas generaciones.

Un líder mundial a tu lado.