

# *A propósito de los 10 años del INSC*

# ESTOS 10 AÑOS

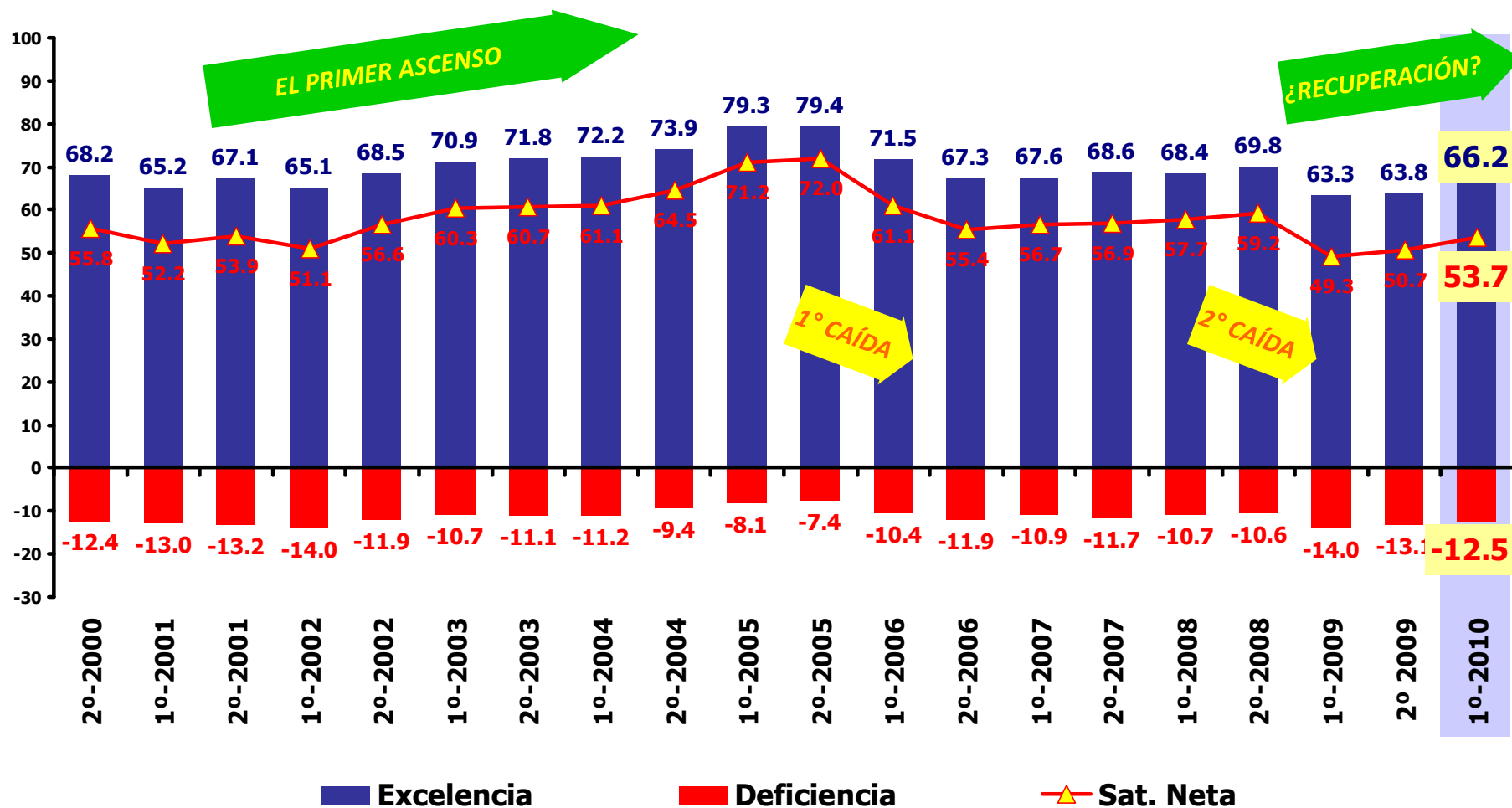
- ☛ Reconocer a los
  - ☛ **“instigadores”**: Juan José Morales y Eugenio Díaz
  - ☛ **Los que tomaron el desafío**: V. Edwards, E. Sahli, R. Morrás, R. Carrasco, P. Donoso, X. Concha, M. Alburquerque, S. Barba, E. Sierpe y otros
  - ☛ **Los que han hecho la pega**: cientos de encuestadoras
- ☛ Las primeras mediciones: **la sorpresa...** los clientes estaban más satisfechos de lo que suponíamos
- ☛ Constituye el primer instrumento en su tipo, de valor para mirar el conjunto de la industria de los servicios en el país
  - ☛ **Sensible a los “eventos”** relevantes de la industria de servicios (sanitarias, farmacias, transporte) y del país (crisis, terremoto)
  - ☛ Facilita un **benchmark** entre industrias y marcas relevantes
  - ☛ Muestra **paradojas** del país: alta evaluación de los colegios

# ESTOS 10 AÑOS

- ☛ El año 2002 tuvimos la necesidad de comenzar a ***reconocer a los que aportan*** para que las cosas se hagan bien en nuestro país
- ☛ En 2003 la ***alianza con Revista Capital*** y el aporte de los reconocimientos públicos a las mejores marcas
- ☛ Respecto de nuestros objetivos, estamos ciertos que hemos realizado un aporte cuando
  - ☛ ***Generamos información respecto de la percepción de los clientes***
  - ☛ ***Mostramos su evolución en el tiempo e intentamos/colaboramos a entender su comportamiento***
  - ☛ ***Damos un espacio de reconocimiento a quienes “se la jugaron” por estrategias centradas en los clientes***
- ☛ Los resultados históricos nos muestran que este es ***un desafío permanente***, por lo cual, siempre tendremos trabajo y esfuerzo que realizar

# I. Evolución Satisfacción Global con el Servicio

Base total clientes 18.735 entrevistados





# **UN NECESARIO RECONOCIMIENTO**



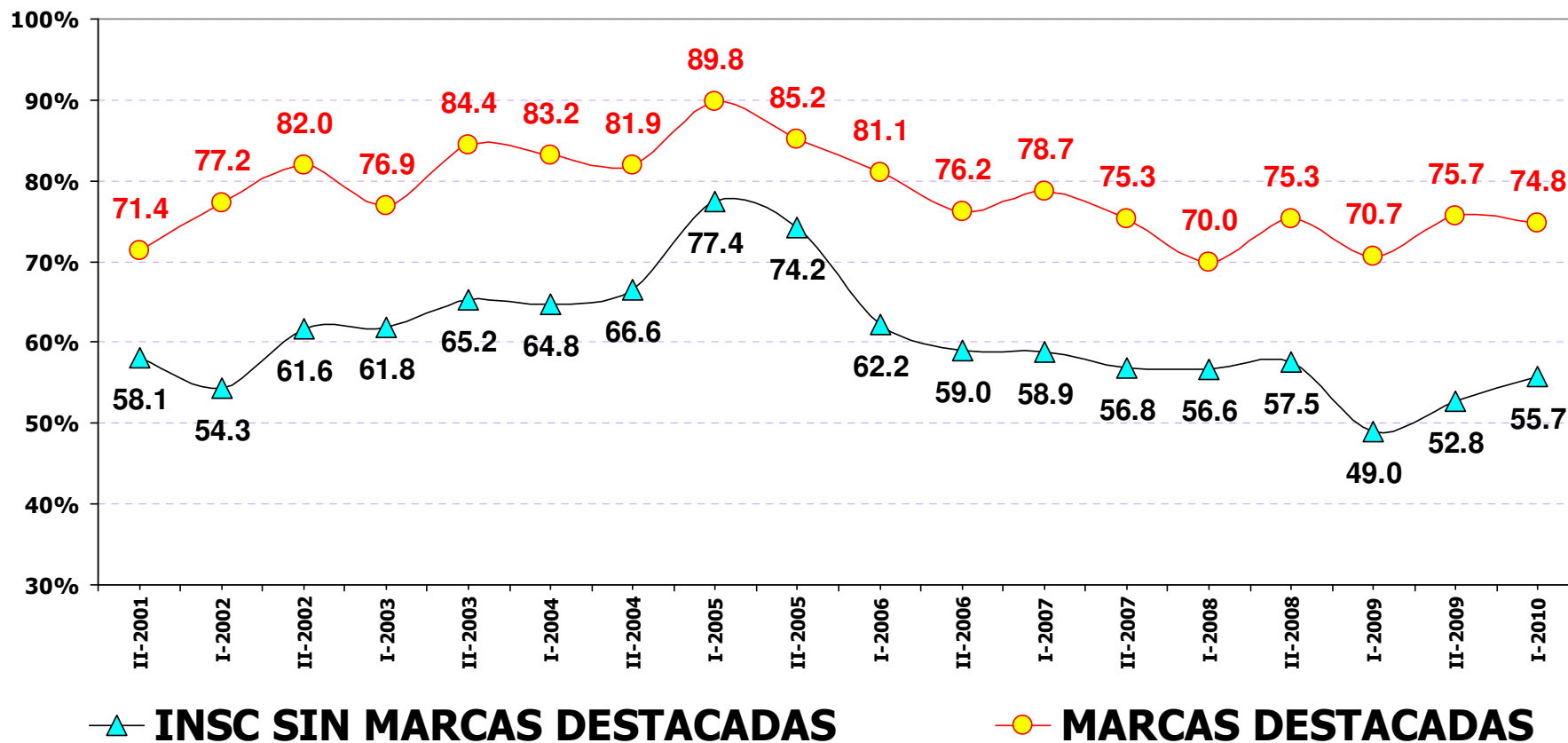
**FELICITACIONES Y MUCHAS GRACIAS**



# UNA NECESARIA DISTINCIÓN

# Análisis Histórico Marcas Destacadas SATISFACCIÓN NETA CON EL SERVICIO

Base Clientes de las 5 marcas destacadas versus clientes del resto INSC



# UNA NECESARIA DISTINCIÓN



Banco Falabella ✓



*Han sido las empresas que han mantenido en el tiempo, una posición relativa destacada respecto de los operadores de sus industrias y de la industria de servicios en general*

- ✓ *Representan modelos y ejemplos reconocidos en la industria de servicios*
- ✓ *Hacen un aporte único a sus clientes, por lo mismo, estos “cuentan con ellos”*
- ✓ *Facilitan un entorno de trabajo, donde los miembros de la organización, pueden llegar a desplegar sus potenciales y “florecer”*
- ✓ *Generan espacios que hacen posible el orgullo y el sentido por el trabajo*



**Muchas Gracias**