



Resultados Generales

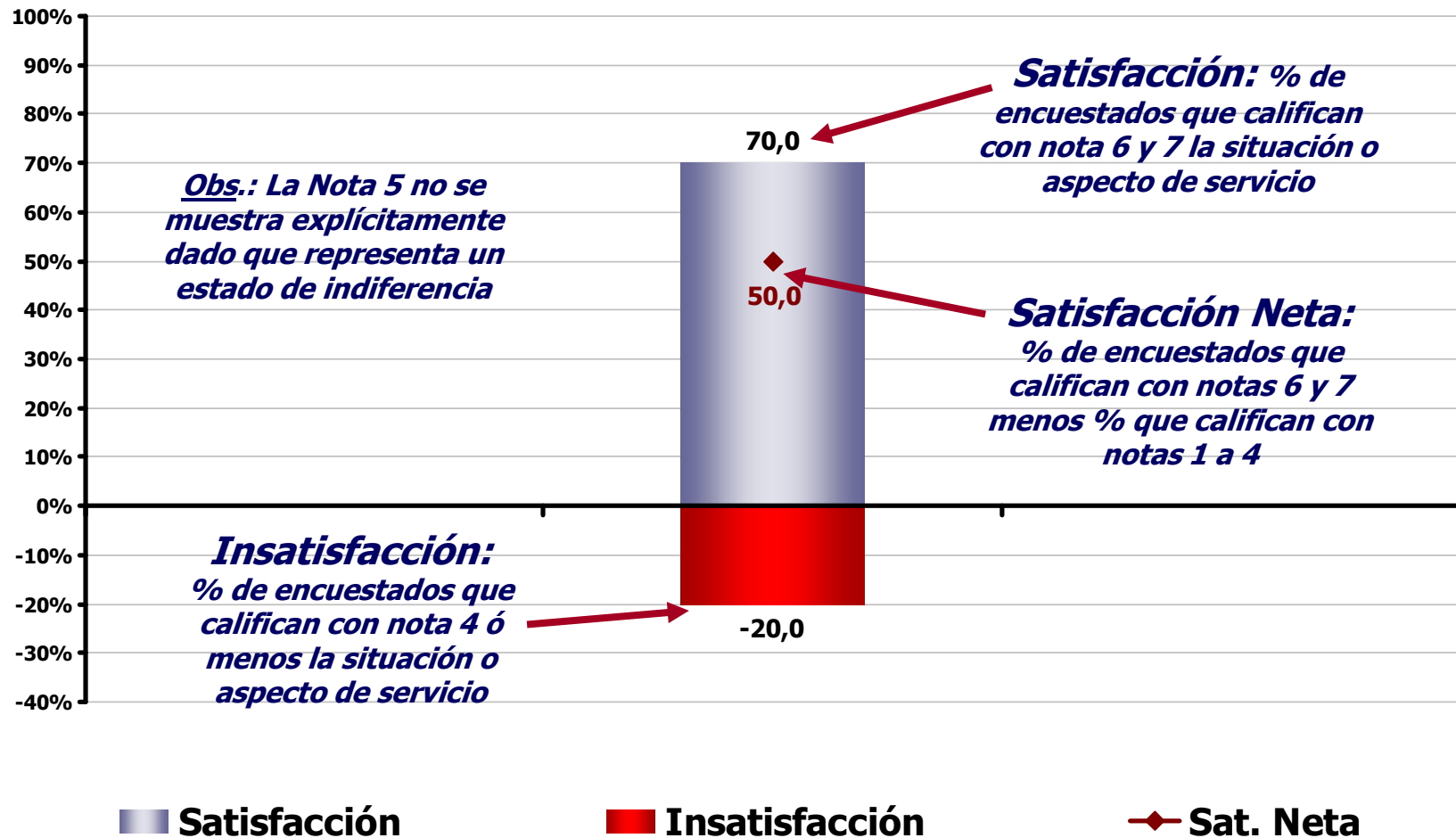
Índice Nacional de Satisfacción de Clientes
Primer Semestre 2011

Objetivos del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores

- Promover el crecimiento sostenible de las empresas entregando información del cliente y su percepción respecto a la oferta de valor que reciben de las empresas en los diferentes sectores del mercado.
- Generar en forma periódica, sistemática y confiable información respecto de las percepciones de los chilenos respecto de los servicios que reciben, abarcando en forma transversal las más diversas industrias y regiones del país.

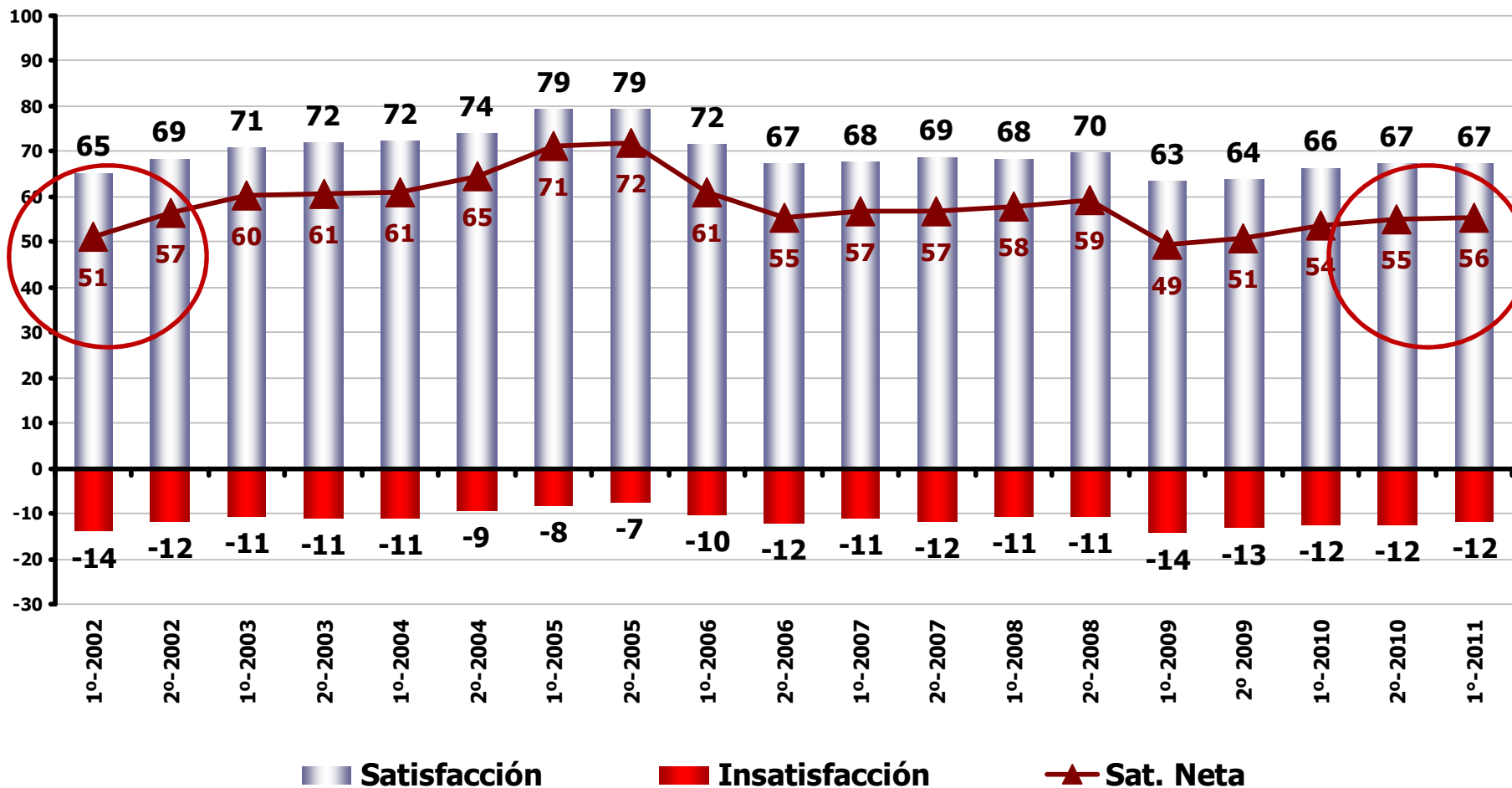


Escala de Representación Gráfica de Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta



I. Evolución Satisfacción Global con el Servicio

Base total 14.057 entrevistas



Indica diferencias significativas respecto al semestre anterior

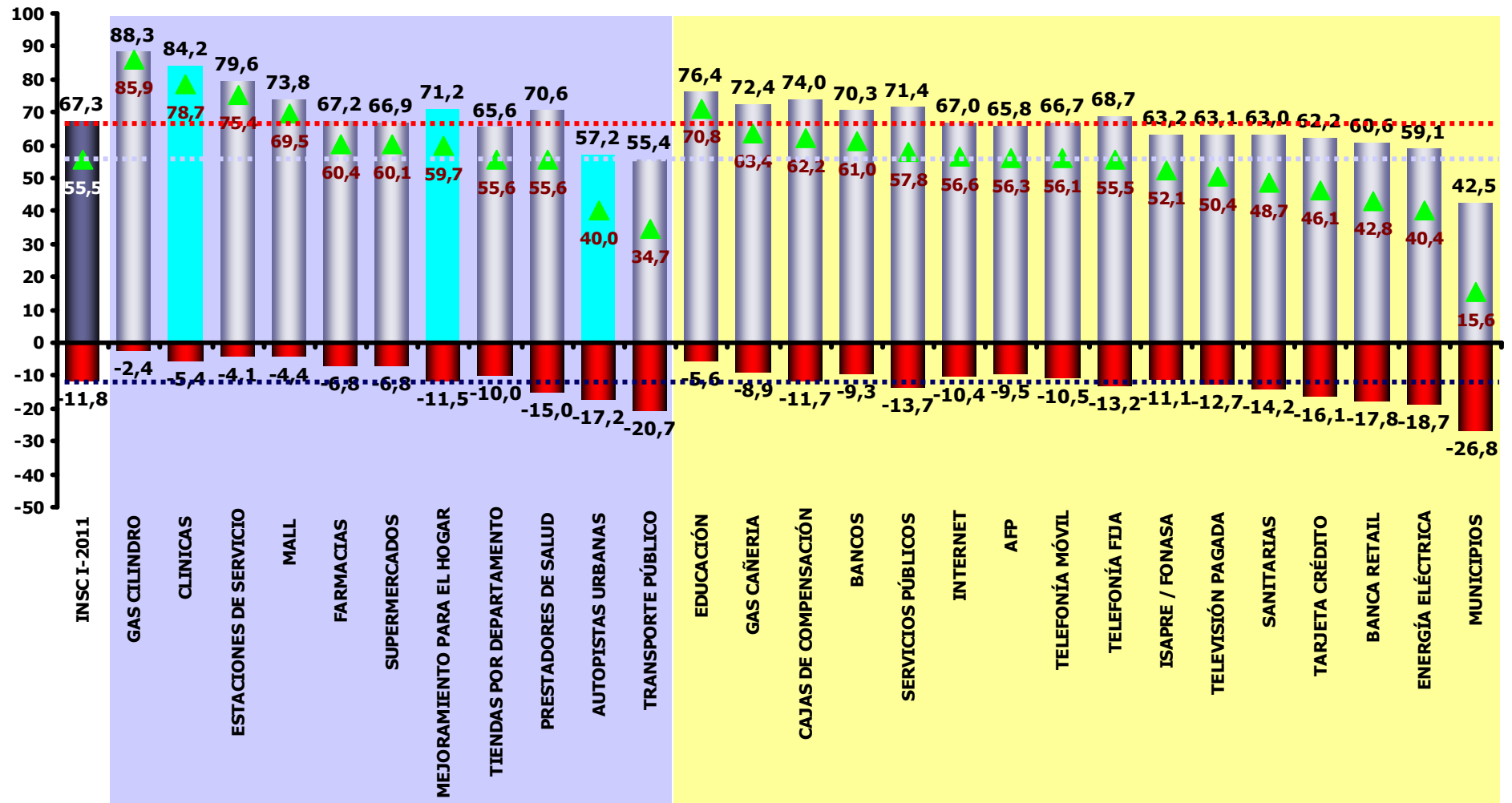
II. Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7

PRIMER SEMESTRE 2011

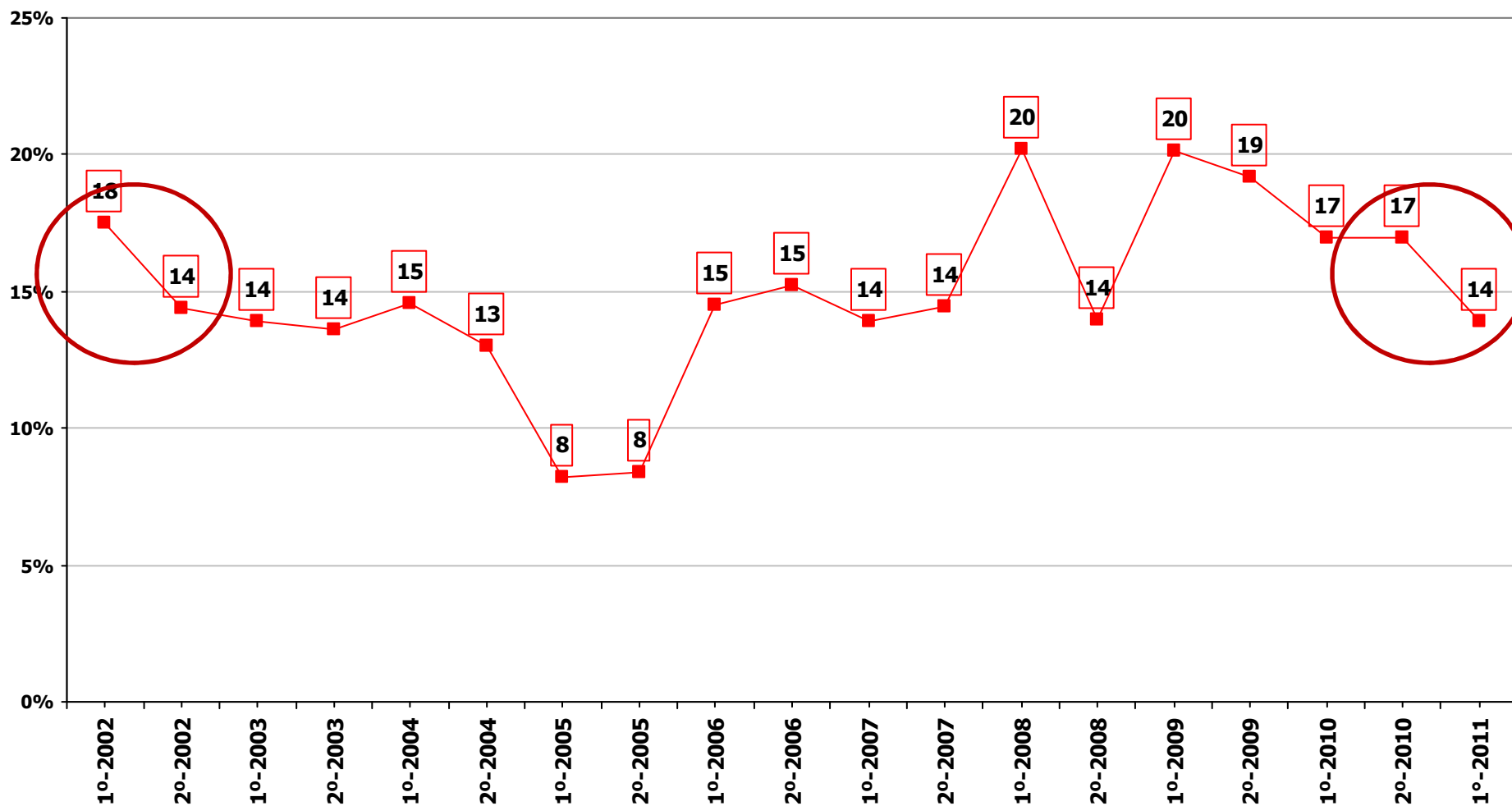
Sectores Transaccionales

Sectores de Membresía



Evolutivo Problemas en el Servicio

% Si



Una mirada al sector
financiero

***Hacerlo bien puede blindar
el negocio***

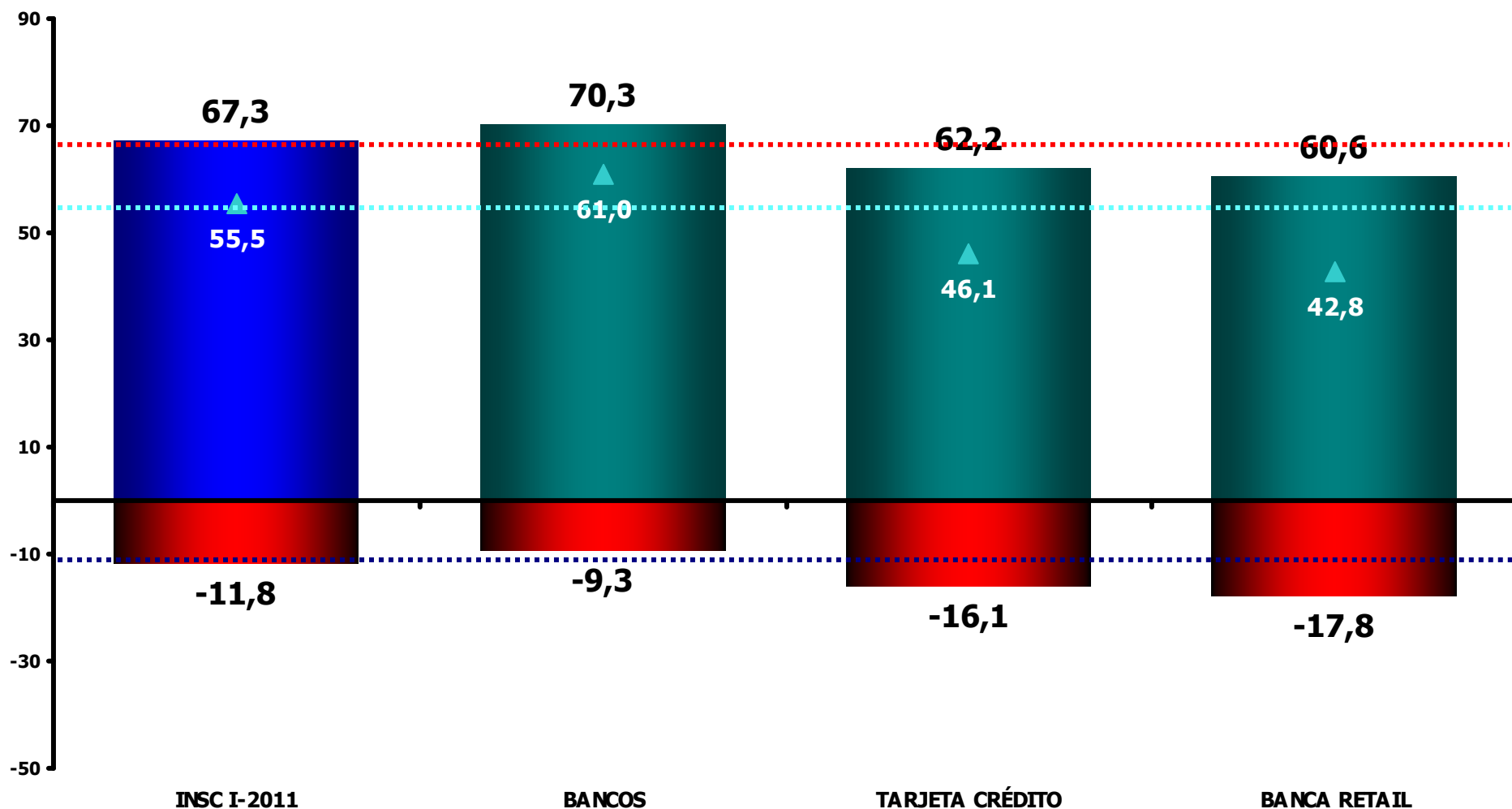
Una mirada al sector financiero

***Veamos algunos datos
básicos del sector***

Sectores Financieros

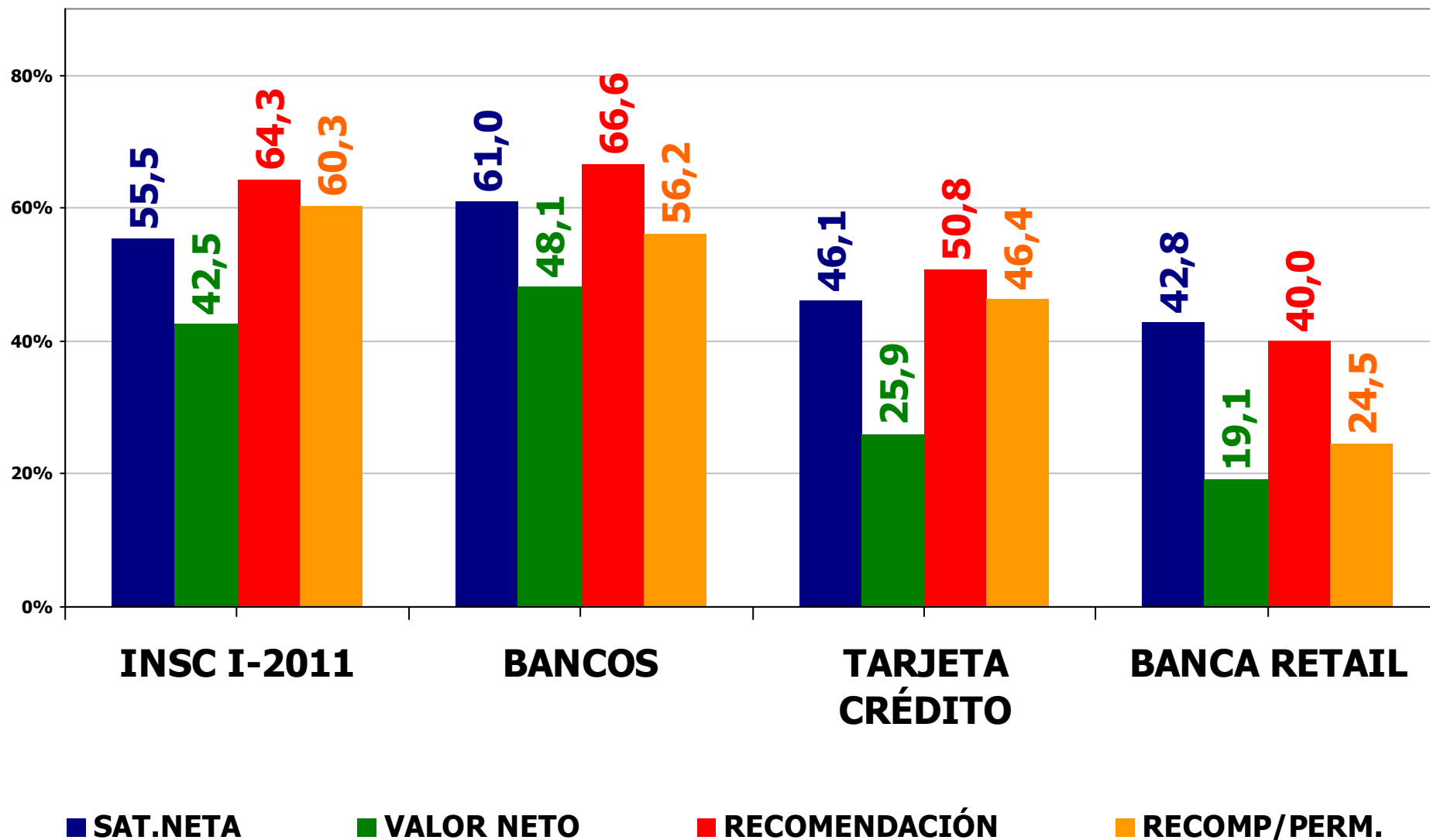
En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7

PRIMER SEMESTRE 2011



Indicadores Globales POR SECTOR INDUSTRIA FINANCIERA

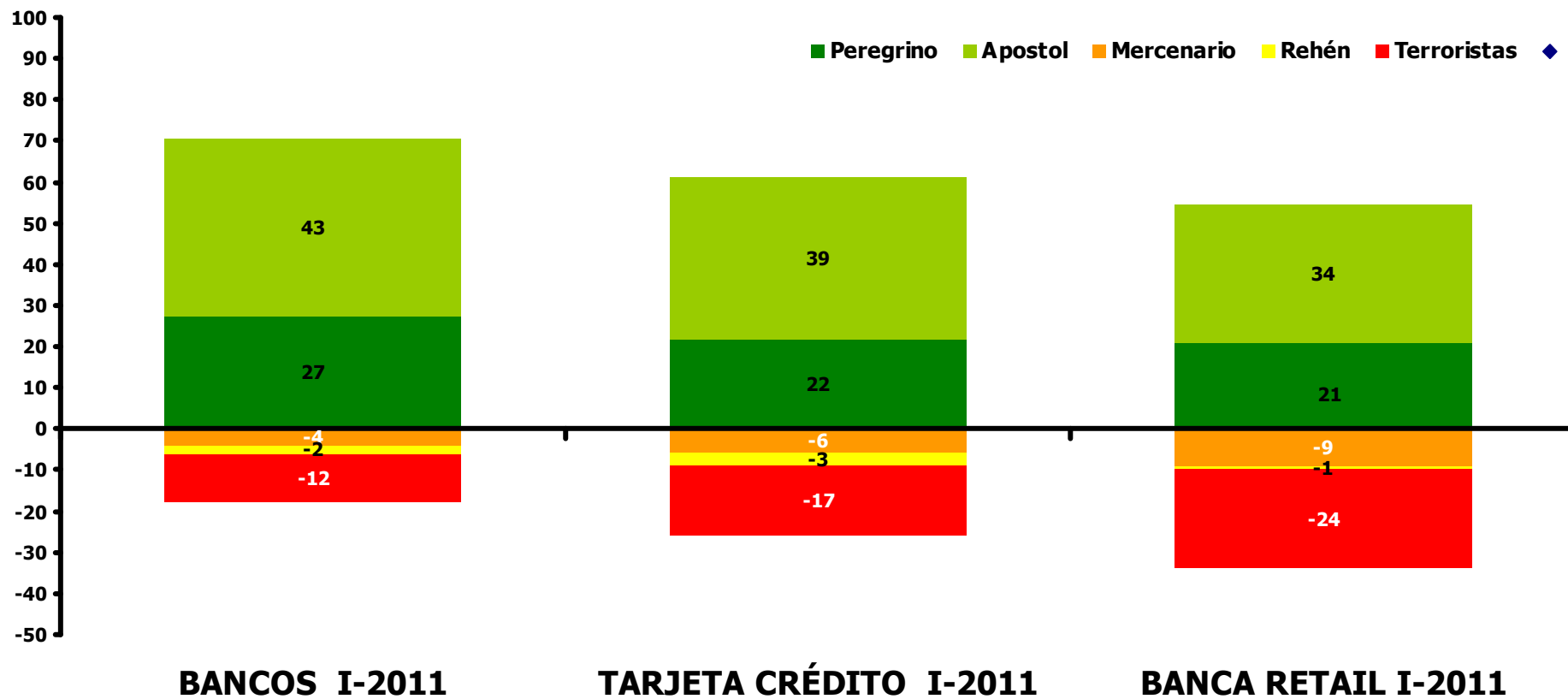
Total base por industria



Índice de Clientes Apóstoles y Terroristas por Sector

Base Total de Clientes por sector

PRIMER SEMESTRE 2010 A PRIMER SEMESTRE 2011

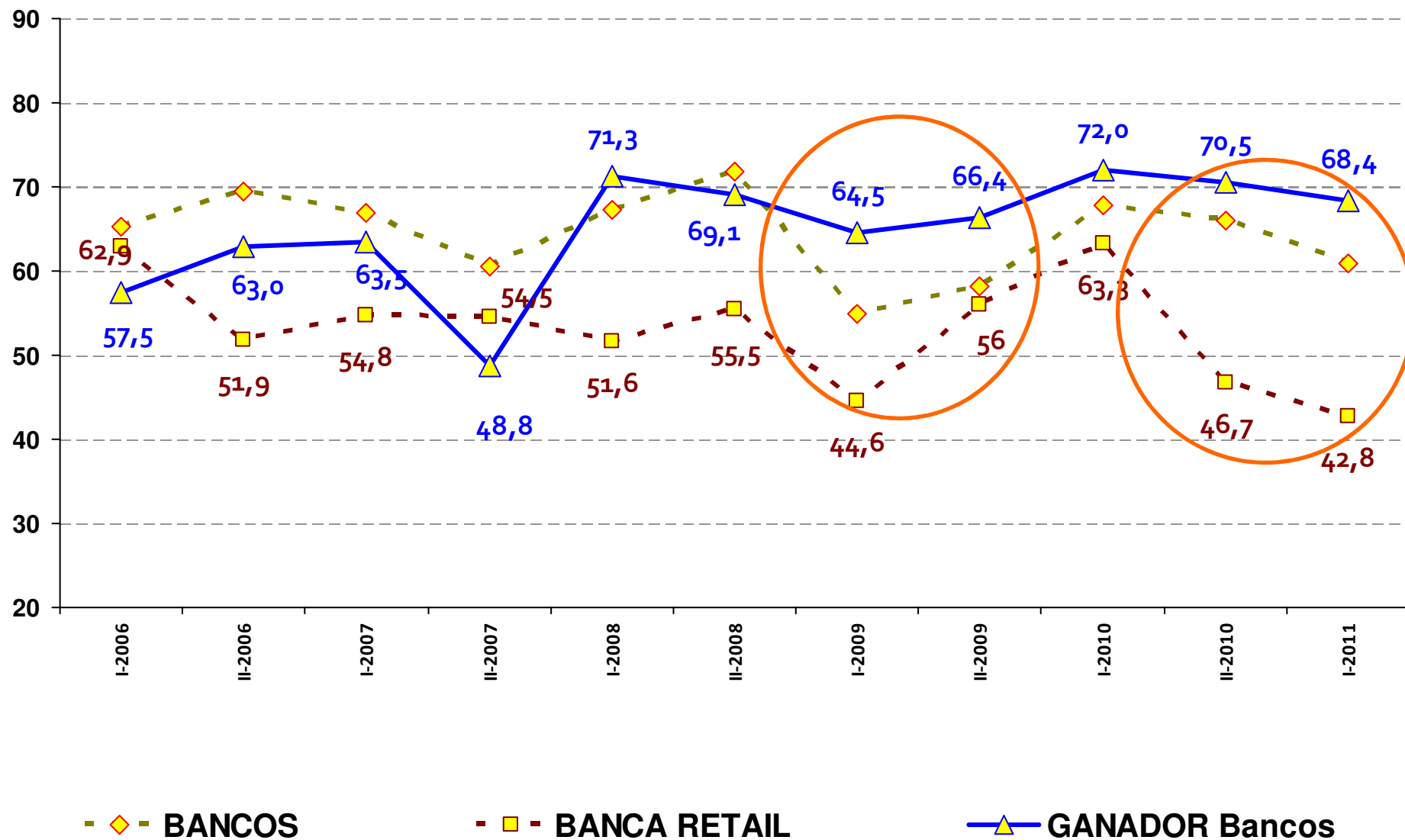


Una mirada al sector financiero

***Hacerlo bien permite capear
mejor los temporales***

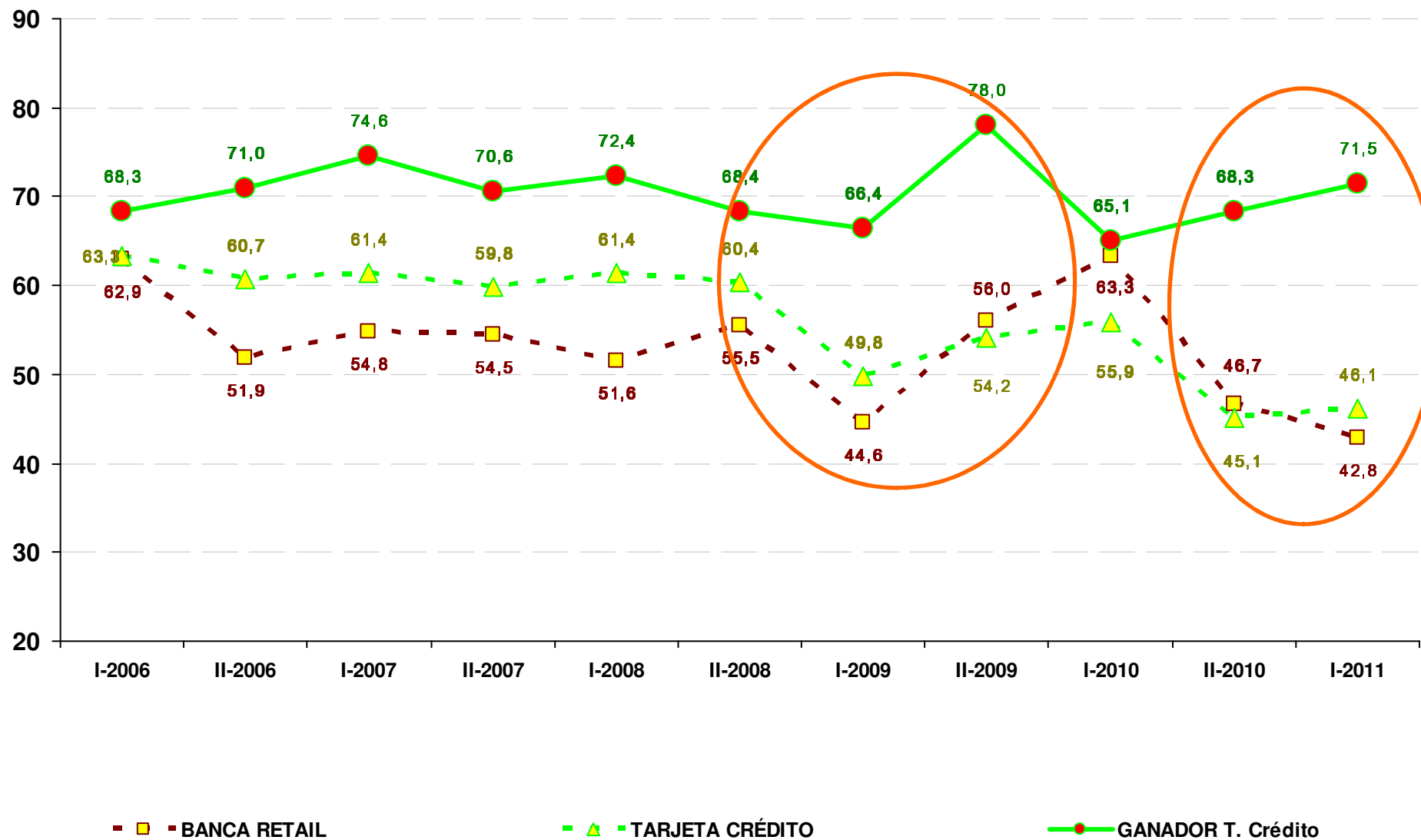
Evolución Satisfacción Global con el Servicio BANCOS

Base total clientes POR SECTOR



Evolución Satisfacción Global con el Servicio TC Y BANCA RETAIL

Base total clientes POR SECTOR



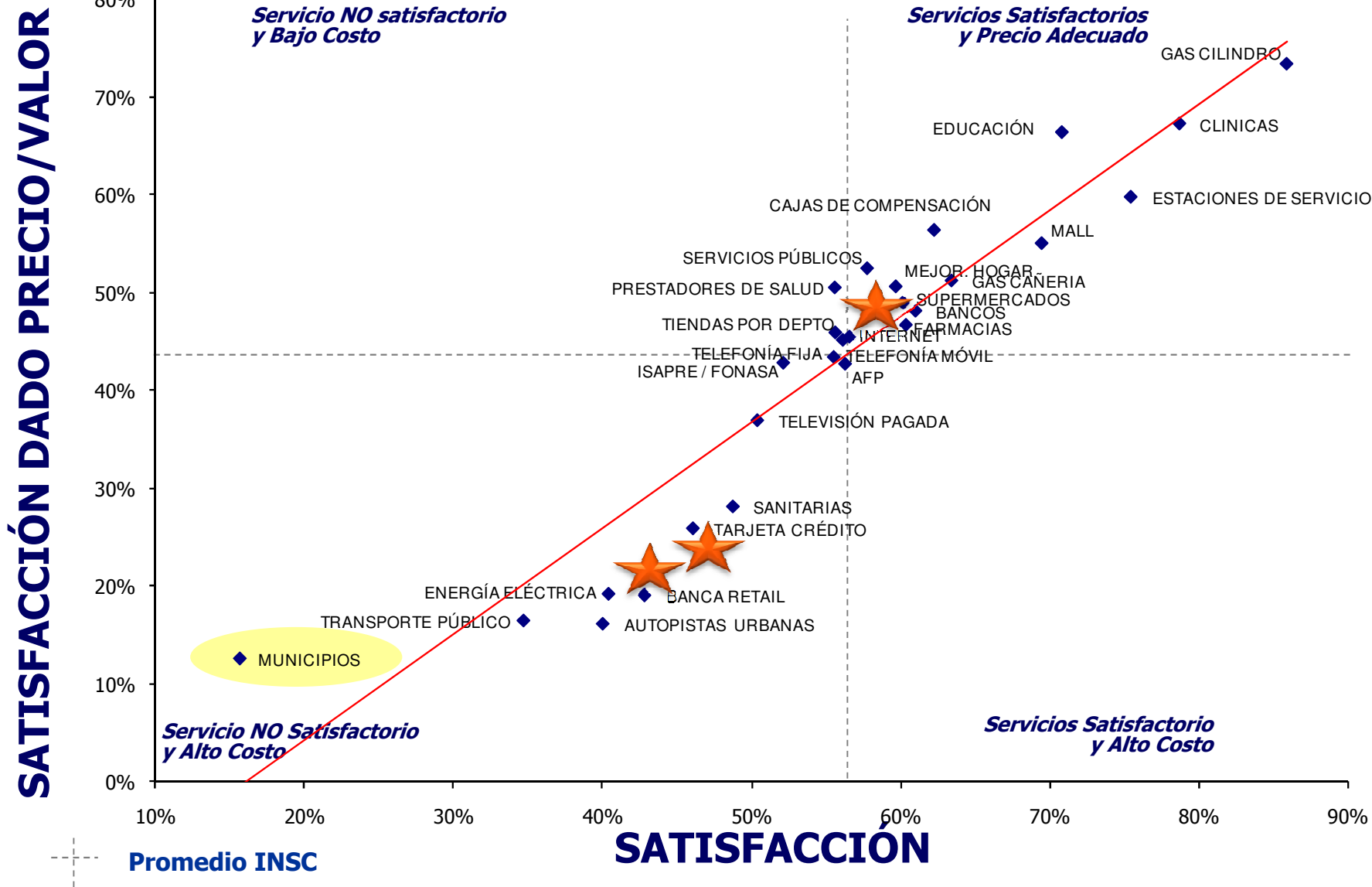
Una mirada al sector financiero

***Hacerlo bien permite acotar
la presión de precio***

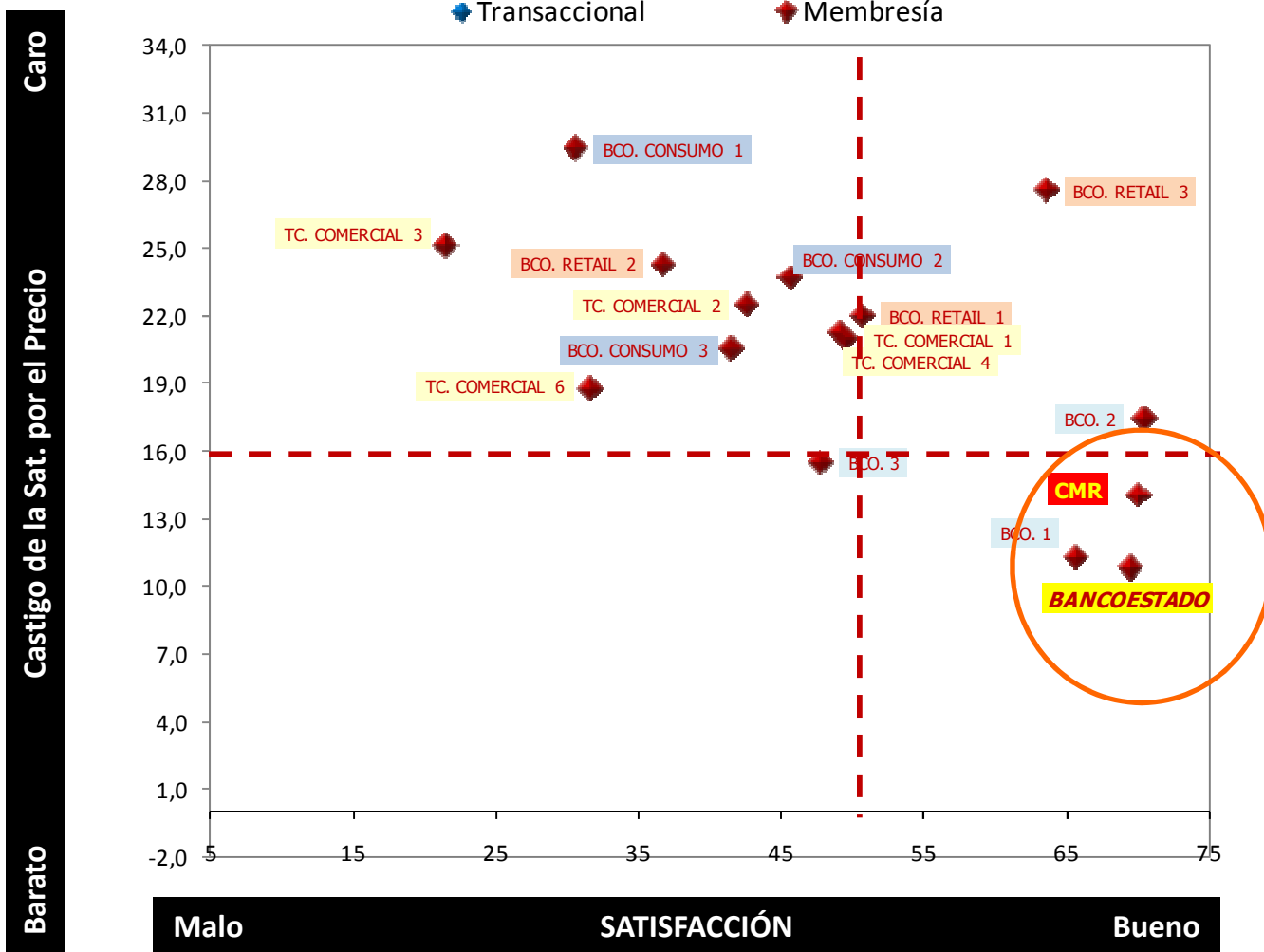
Mapa Satisfacción Valor (Satisfacción dado Precio)

Para Ambos Parámetros se Presentan los valores netos (% de notas 6 y 7 menos % de notas 1 a 4)

PRIMER SEMESTRE 2011



Matriz de la Satisfacción por el Precio



Una reflexión Final

- ***Vínculo con los clientes***
- ***Despliegue en las personas, procesos y sistemas***
- ***Coherencia en el tiempo***