



NPS

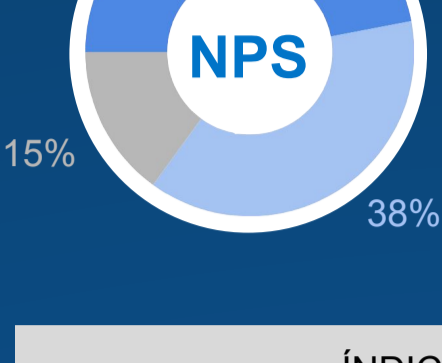
¿Cómo de probable es que recomiendes nuestra empresa a un amigo?



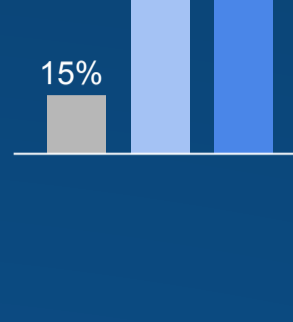
$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

Los Promotores compran más, son muy fáciles de mantener fidelizados y generan nuevos Promotores.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊} - \% \text{ 😞} = 47\% - 15\% = 32\%$$

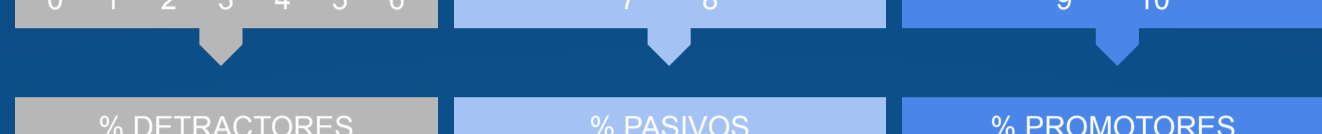


Detractores - 15% (156)
Pasivos - 38% (388)
Promotores - 47% (471)



ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN

En una escala de 0 a 10, ¿en qué medida estaría dispuesto a recomendar a familiares o conocidos?



% DETRACTORES	% PASIVOS	% PROMOTORES
Clientes cuyas experiencias con la compañía son negativas y no estarían dispuestos a recomendarla	Clientes cuyas experiencias con la compañía son meramente satisfactorias y se muestran indiferentes	Clientes cuyas experiencias con la compañía han sido positivas y están muy dispuestos a recomendarla

$$\text{ÍNDICE NETO RECOMENDACIÓN} = \% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRACTORES}$$

Impulsa tu NPS



CÉNTRATE EN EL SENTIMIENTO

Si crees que sabes cómo es tu Cliente, pero no le preguntas cómo se siente, en realidad no le conoces en absoluto. ¡Pregúntale!

ESCUCHA A TU CLIENTE

Reúne feedback mediante la automatización en puntos clave del Customer Journey, para así poner en contexto la puntuación NPS recibida y comprenderla del todo.



USA LA SEGMENTACIÓN

Maximiza el ratio de respuesta y establece relaciones segmentando a los usuarios y enviando encuestas NPS mediante diferentes canales.

DEMUESTRA QUE TE IMPORTA

Asegúrate de que cada cliente o usuario que realiza la encuesta obtiene una respuesta por parte de la compañía, demuéstrales que su opinión te importa.



KPIs



Key



Performance



Indicators

Son métricas que sirven para sintetizar el grado de eficacia y productividad de las acciones de una compañía, y que permiten determinar cuáles son las más efectivas. Cuando se aplica **Interaction Analytics** a una empresa, se logra una serie de KPIs que hacen que sea mucho más competitiva y que aporte aún más valor a sus Clientes:



Entre 10-20% de mejora en la efectividad de las **VENTAS**



Entre 15-40% de incremento de la **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



Entre 15-40% de incremento de **FCR (FIRST CALL RESOLUTION)**



Entre 15-95% de incremento del **EMPLOYER ENGAGEMENT**



Entre 20-80% de incremento **ID&V (IDENTIFICACIÓN y VALIDACIÓN DEL CLIENTE)**



Entre 10-30% de reducción del **AHT (Average Handle Time)**



Entre 5-25% de reducción del **tiempo de espera (Hold Time)**



Hasta el 100% de reducción de tiempos de **ACW (After Call Work)**



Entre 10-70% de reducción de **reclamaciones** recibidas



Entre 5-15% de reducción del **volumen de rellamadas**



MIDE Y VENCERÁS

