

# Somos expertos en mejorar la experiencia de cliente

Desde 1992 ayudamos a las compañías a medir, analizar y mejorar la experiencia de sus clientes

Somos apasionados del *customer* experience con una fuerte vocación de servicio, agilidad y aportación de valor.

#### ¿Cómo lo hacemos?

A partir de nuestra experiencia acumulada, nuestras metodologías y con el rigor al que no renunciamos nunca. Unimos todo el talento y la especialización de nuestro equipo y lo ponemos al servicio de nuestros clientes para que tomen las mejores decisiones y evolucionen más rápido que el mercado.

Respondemos rápido y nos adaptamos con agilidad a un entorno cambiante. Aportamos valor con herramientas, estudios, recursos y servicios de consultoría que nos permiten enriquecer las estrategias de nuestros clientes, optimizar la experiencia de sus clientes y empleados, crear ventajas competitivas, explorar nuevos horizontes y aprovechar todas las oportunidades que presenta el futuro.



# Algunas cifras sobre nosotros



2 Sedes Oficina en Madrid y Barcelona



100 Clientes trabajando de forma continuada



130.000 monitorizaciones contact center



1.000.000 encuestas telefónicas anuales



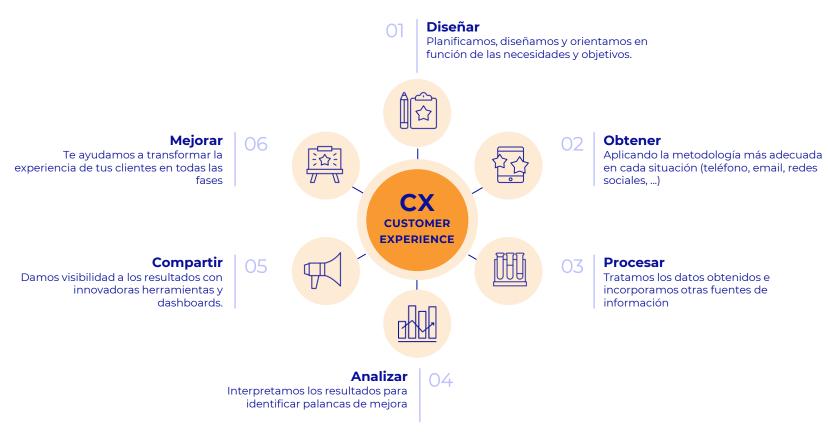
2.000.000 Encuestas online anuales



40.000 **Evaluaciones Mystery** Shopping anuales



### Metodología de trabajo





## Nuestros productos y servicios cubren las necesidades en customer experience adaptándonos a nuestros clientes









#### **Sectores Analizados**

Tradicionales		Nuevos o modificados		Consumo			Integración BMKs Stiga	
Restauración		Automoción Productos de Consumo		onsumo		Entidades Financieras		
Distribución		Marcas	0 1111 0	Alimentación			Seguros	
Alimentación		Estaciones de Servicio					Auto	5
Electrónica		Transporte					Hogar	9
Moda		Urbano y Cercanías	000	Electrodomésticos		0	Salud	$\mathcal{O}$
Suministros del Hogar		Media y Larga Distancia	4					
Agua		Hoteles						
Electricidad				-				
Gas	6			<ul><li>Representación nacional</li><li>13 sectores de actividad</li></ul>				
Telecomunicaciones								
Fijo e Internet	<u></u>					_		

- 23 subsectores
- Más de 200 marcas posicionadas



Móvil

Televisión

#### Estructura del cuestionario



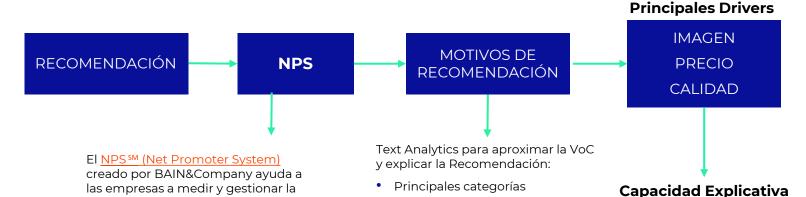








### ¿Qué información podemos obtener con estos Indicadores?



Es un indicador sencillo y fácil de entender que predice el crecimiento global de la empresa y el valor de vida del cliente. El resultado: crecimiento orgánico rentable y sostenible.

fidelidad de los clientes.

El NPS ayuda a aumentar la satisfacción del cliente, reducir los costes operativos y ganar una lealtad duradera.

Topics

- Análisis de Sentimiento

- Correlación entre Recomendación y los principales drivers.
- Importancia de los drivers en la Recomendación para cada sector.
- Explicación de los diferentes niveles de Recomendación por sector en base a estos drivers.
- Evolución comparada.
- Diferencias geográficas y sociodemográficas.



