

# P r e m i s a s

La medición de experiencia dará cuenta, tanto en lo positivo como en lo negativo, de la experiencia que el cliente obtuvo en las transacciones evaluadas. No diagnosticará la experiencia que la empresa genera al cliente en los distintos puntos de contacto.

Más allá de lo piensa la empresa que es importante para el cliente, es lo que el cliente vive, recuerda y comparte.

# Ficha Técnica

## Muestra

*Se entrevistaron 545 usuarios*

*nivel de confianza: 95%  
Margen de error: 10%*

## Target

*Usuarios de los servicios, que en los últimos 3 meses hayan vivido algunas de las transacciones objetivos de la medición, a través de los siguientes puntos de contacto:*



Línea



Oficina



Vinculaciones



Factura

## Técnica

*Entrevistas telefónicas, con cuestionario estructurado*

*(5 preguntas cerradas y 1 abierta).*

## Fecha de campo

*Del 15 de octubre al 3 de diciembre del 2018.*

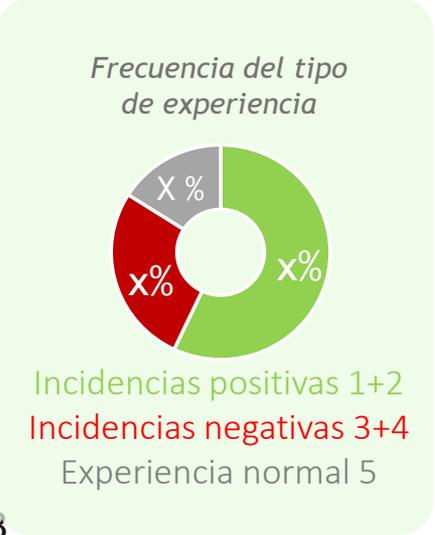
*Medición trimestral*

## IC

### Incidente Crítico

¿Durante esta experiencia vivió alguna de las siguientes situaciones?

1. Algo especialmente bueno que lo sorprendió positivamente
2. Pequeñas cosas buenas que le agradaron
3. Pequeños problemas o situaciones que lo molestaron
4. un problema o una situación mayor que le disgustó mucho
5. No sucedió nada en particular experiencia normal



## CER

### Client Effort Ratio (CES)

¿Qué tanto esfuerzo le demandó a usted realizar el proceso del cual estamos hablando?

1. Nada de Esfuerzo
2. Poco Esfuerzo
3. Normal (ni mucho ni poco esfuerzo)
4. Algo de esfuerzo
5. Mucho esfuerzo



## TNPS

### Transaccional Net Promoter Score

En el caso que pudiera recomendar y de acuerdo con la experiencia que tuvo, ¿Recomendaría a amigos o conocidos a (FILIAL)?

En una escala de 10 puntos, donde 0 es definitivamente NO la recomendaría y 10 definitivamente SI la recomendaría



## IS

### Índice de Satisfacción

¿Qué tan satisfecho está con esta experiencia?

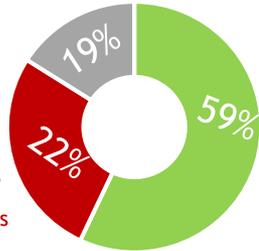
Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho



# Indicadores Chec vs Referencia de indicadores

\*Referencia  
Empresas Líderes  
Colombia

IC



Incidenias positivas

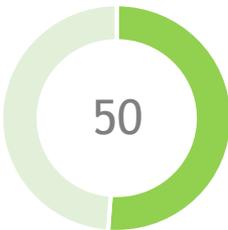
Incidenias negativas

Experiencias normales

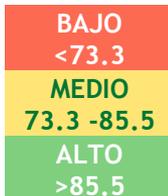
CER



TNPS



IS



Los resultados corresponden únicamente al público objetivo evaluado

\*Promedio de resultados del indicador obtenidos en mediciones de distintos sectores en Colombia