



**Departamento:**

Marketing & Comunicación Externa

**País:**

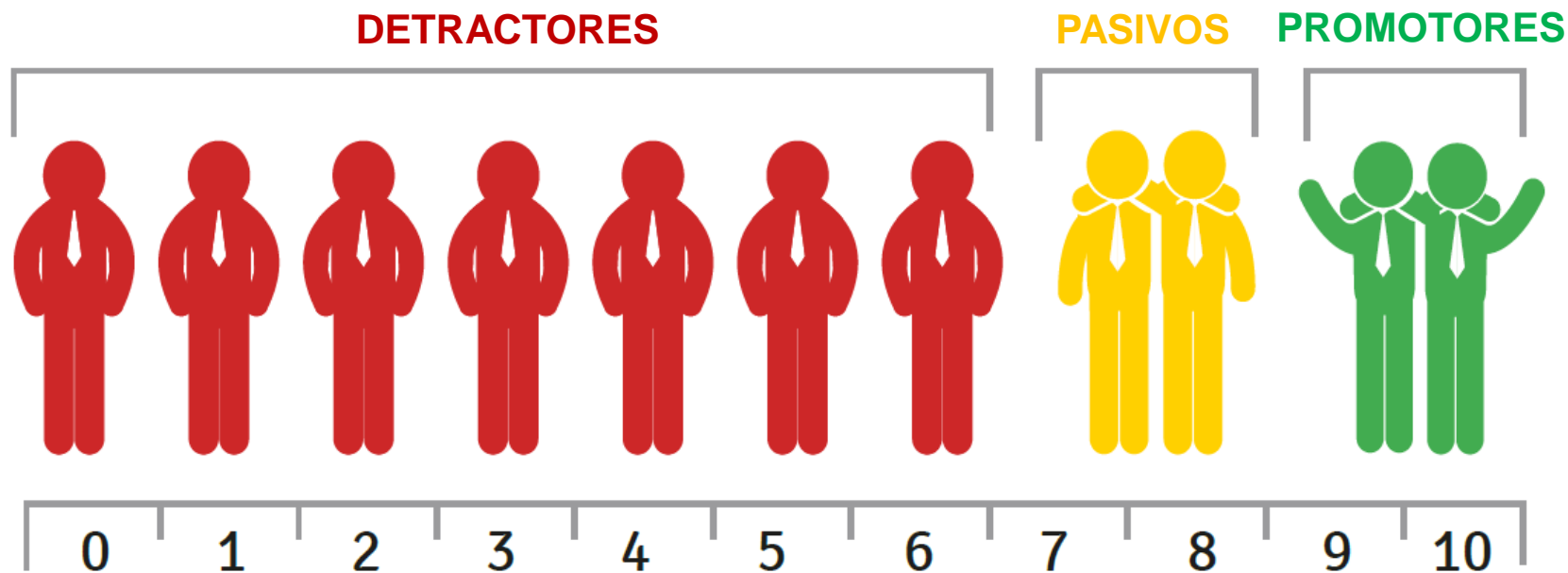
Argentina

# NPS



# Cálculo NPS

NPS on going – La Caja



**Net Promoter Score = % Promotores - % Detractores**

# Resultados Alcanzados

NPS



**200.000**

Encuestas Enviadas



**30.000**

Respuestas Recibidas




**6.000**

Cierres de círculos

# Estructura y Logros

NPS



**210**  
**empleados ya**  
**forman parte**  
**del programa**  
**en todo el país.**

# 64%

de las llamadas de cierre de círculo  
se realizan en las primeras 48hs  
(solo a detractores)

# 84%

de los cierres de círculo, tienen un  
comentario del Clooper en  
Medallia (que automáticamente  
luego se pega en Polaris)

## Nuestros indicadores de gestión

NPS – “Best in Class” : es el concepto bajo el cual se agrupan los objetivos del programa

% de respuesta  
de las encuestas  
enviadas  
(Objetivo)

**20%**

**Índice de respuesta**

Actual  
La Caja

**18%**

% de comentarios  
de los Cloopers  
en los cierres de  
circulo (objetivo)

**95%**

**% de comentarios**

Actual  
La Caja

**84%**

**% de Cierres de Círculo**

**65%**

**Nuestro objetivo 2016**

**64%**

**Actual LA CAJA**

## Punto de contacto SINIESTROS - Mejora realizada

### NPS

- Mejora de datos en Polaris (Cambiamos en plataforma el campo abierto donde se ingresaba “tipo de rueda/medidas/marca”, por campos cerrados donde la información es mas clara y específica)
- Comunicación del estado del siniestro (Comunicamos proactivamente vía SMS y Email el estado del trámite, mitigando así las posibles re llamadas del cliente)



Logramos **2.100** llamadas entrantes menos por mes

## Punto de contacto BAJAS - Mejora realizada

NPS

Se realizaron flexibilizaciones en el proceso de Baja, para que al cliente le sea mas “fácil” dar la baja en la compañía. Mejorando la experiencia y posicionándonos mejor para que regrese en el futuro.



NPS  
7.4

Enero-Marzo



NPS  
9.8

Abril-Junio



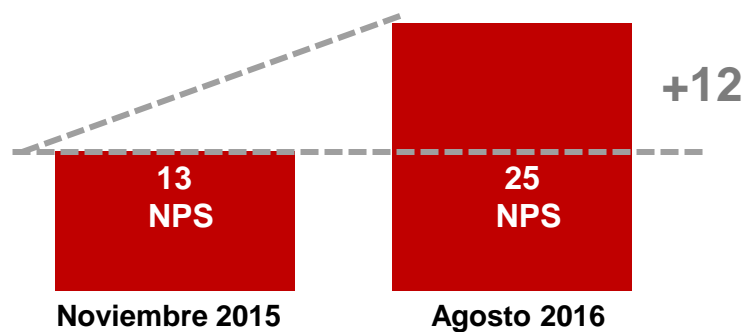
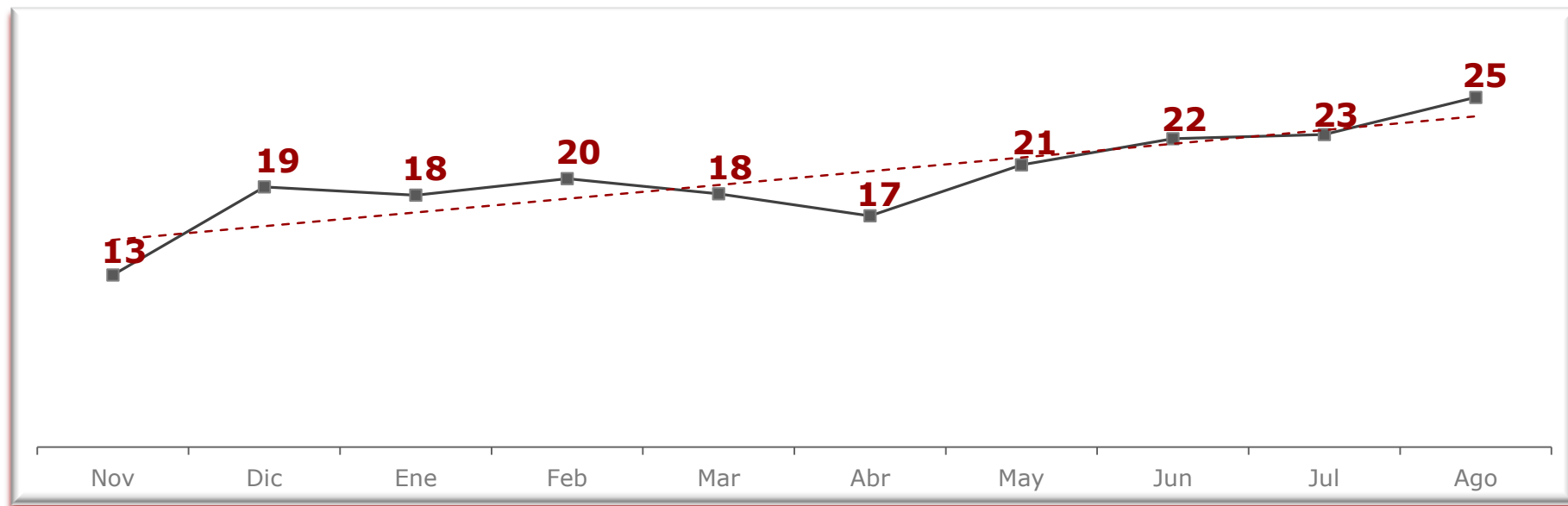
NPS  
23.0

Julio-Agosto (Parcial)

Logramos reducir **900** llamadas entrantes y **400** reclamos por mes

# Evolución de nuestro índice de recomendación

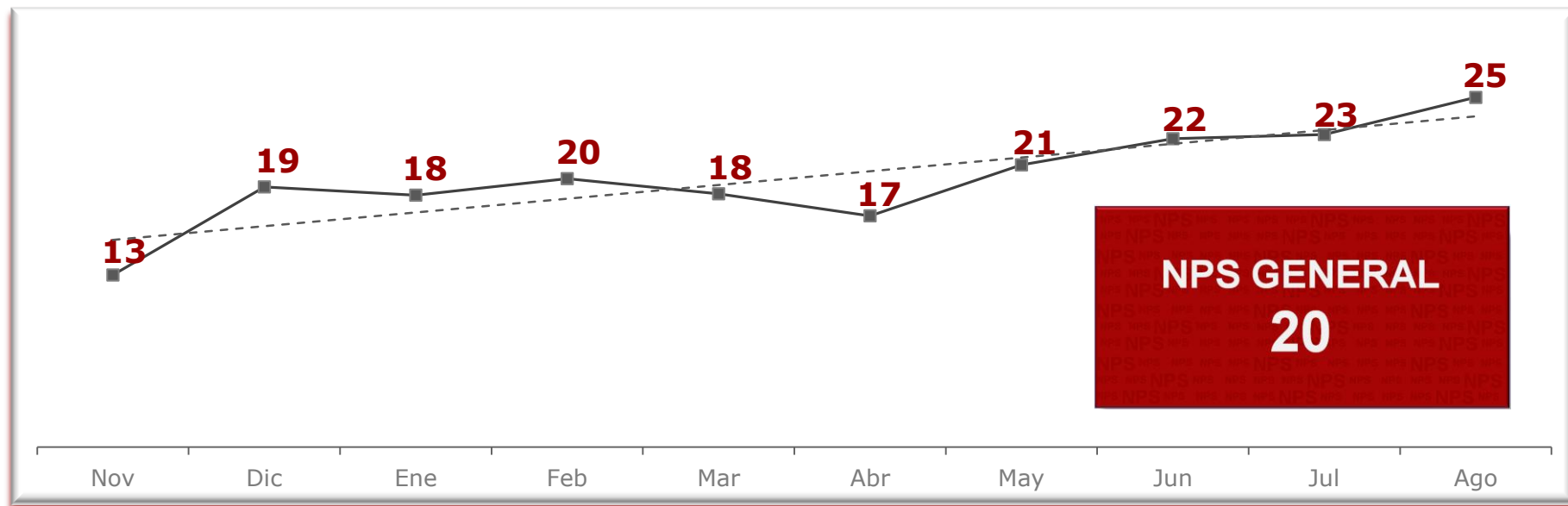
NPS





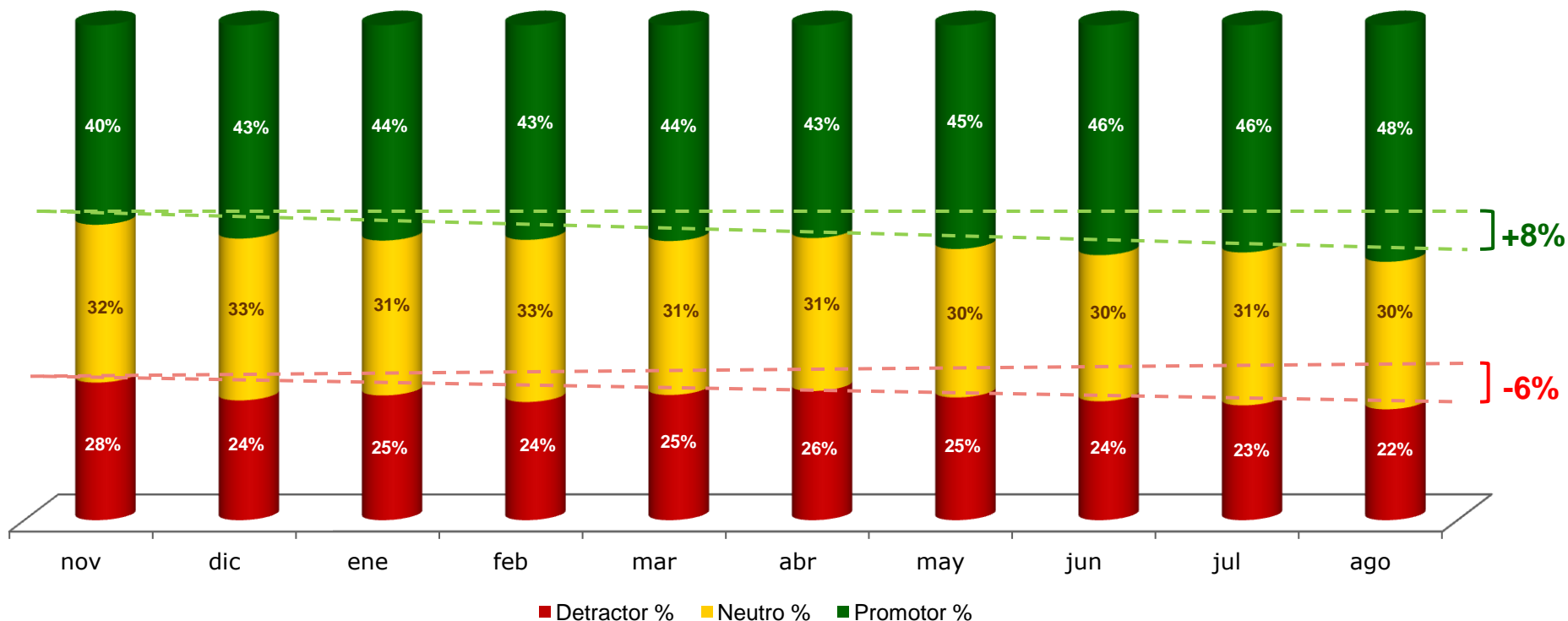
# Evolución de nuestro índice de recomendación

NPS



# Evolución de la composición del NPS

Índice de recomendación



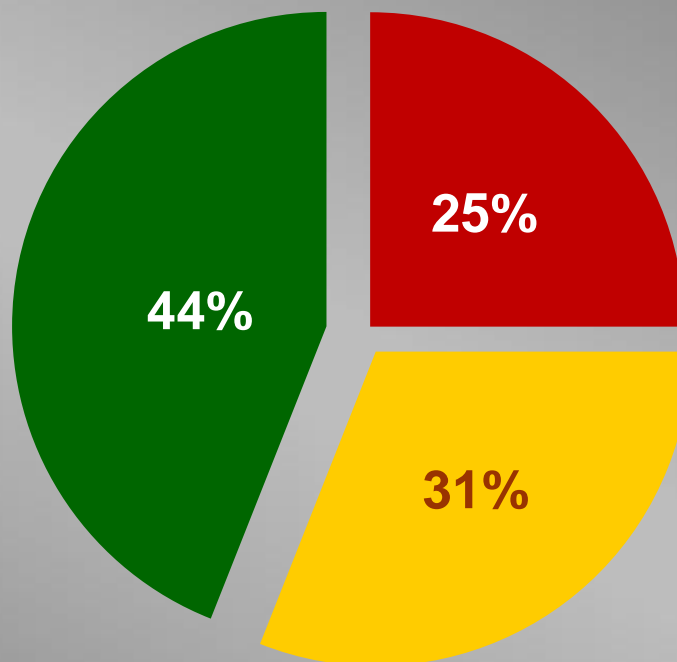
Logramos **3.000** llamadas entrantes menos por mes!!!

# Composición de clientes acumulado

NPS

## NPS GENERAL

  
**PROMOTORES**



  
**DETRACTORES**

  
**PASIVOS**