



BENCHMARK NPS

MÉXICO 2018



¿QUIÉNES SOMOS?

Consultora internacional especializada en experiencia y lealtad de clientes.

Headquarters en Miami y oficinas en México, Argentina y Brasil.

Más de 13 años diseñando, implementando y administrando programas de Net Promoter Score en más de 15 países.

Net Promoter Loyalty Partner.

Customer Experience Professionals Association (CXPA) Founding Corporate Member.



www.voicejuice.com
info@voicejuice.com

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

-  **Medir el NPS (disposición a recomendar) de las principales marcas de servicios en México y monitorear su evolución a lo largo del tiempo.**
-  **Crear una herramienta de benchmarking que le permita a las organizaciones comparar su desempeño con el de sus competidores y con los líderes del mercado.**
-  **Desarrollar una fuente confiable de referencia para apoyar actividades de negocio, educativas, docentes y de información en general.**

ÍNDICE

-  Metodología y Muestra 
-  Introducción al NPS 
-  Ranking NPS por Categoría 
-  Top 10 Marcas 
-  Ranking General NPS 
-  Análisis por Categoría 
-  Drivers de Recomendación 



Índice

Metodología y Muestra

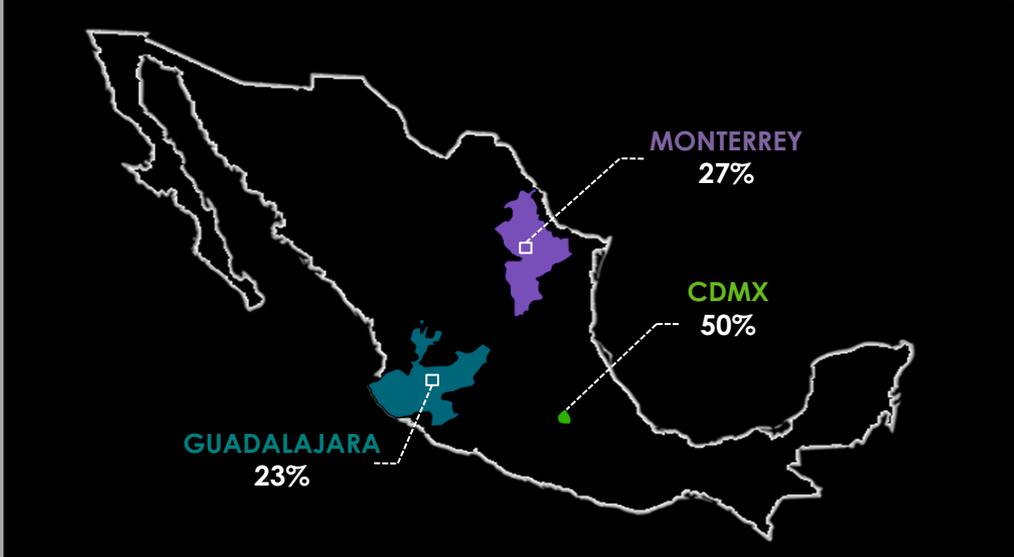


METODOLOGÍA Y MUESTRA

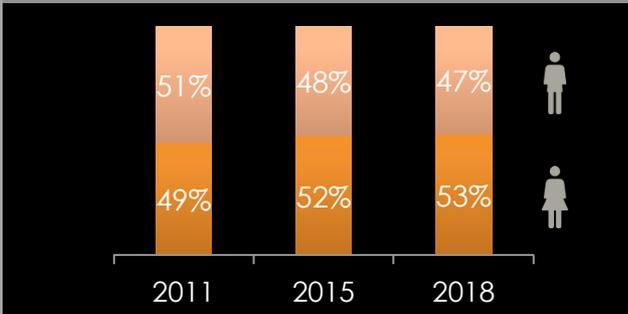
METODOLOGÍA

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Encuestas Telefónicas		
DURACIÓN DE LA ENCUESTA:	15 minutos		
MUESTRA TOTAL:	2011 = 843	2015 = 1000	2018 = 1009
PERÍODO DE LEVANTAMIENTO:	Feb 2011	Sep 2015	Nov 2018
PERFIL DEL ENCUESTADO:	Consumidores que hayan tenido en los últimos 12 meses una experiencia directa con cada marca evaluada.		

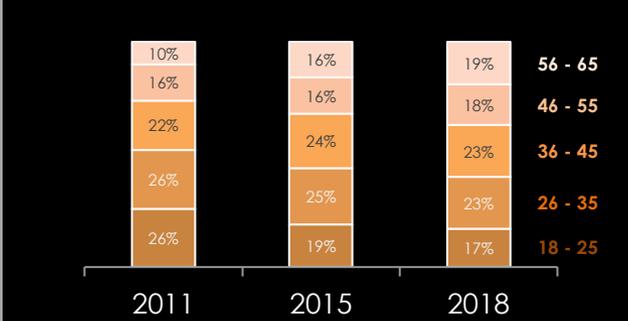
CIUDADES



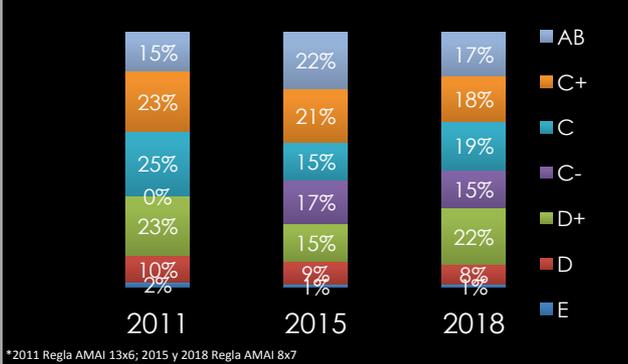
GÉNERO



EDAD



NIVEL SOCIOECONÓMICO



*2011 Regla AMAI 13x6; 2015 y 2018 Regla AMAI 8x7



MUESTRA OBTENIDA POR MARCA - 2018

¿Tuvo en el 2018 una experiencia directa con alguna de las siguientes marcas?
Base = número de encuestados que tuvo una experiencia con cada marca.

MARCA	BASE	M.E.*	MARCA	BASE	M.E.*	MARCA	BASE	M.E.*	MARCA	BASE	M.E.*
Oxxo	930	±3.2	Tienda Sanborns	584	±4.1	Best Buy	395	±4.9	Círculo K	230	±6.5
WalMart	903	±3.3	Chili's	573	±4.1	Marí	384	±5	Axtel	229	±6.5
Telcel	880	±3.3	DHL	570	±4.1	Café Punta del Cielo	375	±5.1	VeTV	228	±6.5
Farmacías del Ahorro	837	±3.4	Costco	568	±4.1	Interjet	375	±5.1	Mellife	227	±6.5
Soriana	793	±3.5	Carl's Jr.	563	±4.1	Fábricas de Francia	370	±5.1	Megacable	222	±6.6
Farmacías Similares	791	±3.5	Banorte	561	±4.1	Sky	367	±5.1	City Market	217	±6.7
Telmex	789	±3.5	Restaurante Sanborns	548	±4.2	Fedex	364	±5.1	P.F Chang's	205	±6.8
Cinépolis	788	±3.5	Palacio de Hierro	546	±4.2	Lumen	360	±5.2	Panda Express	181	±7.3
Bodega Aurrera	787	±3.5	Office Max	546	±4.2	Fiesta Inn	359	±5.2	Best Western	168	±7.6
Seven Eleven	761	±3.5	Toks	531	±4.3	Holiday Inn	357	±5.2	One	162	±7.7
Office Depot	759	±3.6	Subway	528	±4.3	Sushi Itto	350	±5.2	Red Pack	153	±7.9
Farmacías Guadalajara	756	±3.6	Chedraui	505	±4.4	H-E-B	350	±5.2	Mapfre Tepeyac	152	±7.9
Liverpool	737	±3.6	Italiannis	504	±4.4	VivaAerobus	343	±5.3	Hampton INN	149	±8
Domino's Pizza	726	±3.6	Superama	501	±4.4	GNP	339	±5.3	Finca Santa Veracruz	142	±8.2
Cinemex	712	±3.7	La Comer	495	±4.4	Scotiabank	326	±5.4	Monterrey New York Life	141	±8.3
BBVA Bancomer	691	±3.7	Estafeta	491	±4.4	Extra	318	±5.5	Misión Express	136	±8.4
Kentucky Fried Chicken	674	±3.8	Santander	487	±4.4	Papa John's	316	±5.5	Juan Valdez	114	±9.2
Banamex	662	±3.8	Las Alitas	468	±4.5	Movistar	282	±5.8	Cinemagic	107	±9.5
Sam's Club	642	±3.9	AT&T	456	±4.6	Italian Coffee Company	272	±5.9	Virgin	99	±9.8
Sears	631	±3.9	Izzi	449	±4.6	City Club	269	±6	Courtyard	87	±10.5
Suburbia	625	±3.9	El Portón	447	±4.6	Cielito Querido	265	±6	Café Society	86	±10.6
Vips	624	±3.9	Movistar	444	±4.6	Axa	264	±6			
McDonald's	622	±3.9	HSBC	436	±4.7	Cinemark	263	±6			
Burger King	622	±3.9	Farmacías San Pablo	428	±4.7	California Pizza Kitchen	260	±6.1			
Pizza Hut	619	±3.9	Aeroméxico	421	±4.8	Total Play	244	±6			
Little Caesars	606	±4	Volaris	420	±4.8	Unefon	243	±6.3			
Farmacías Benavides	602	±4	Chedraui Selecto	401	±4.9	UPS	241	±6.3			
Starbucks	596	±4	Wings	399	±4.9	City Express	240	±6.3			

*Margen de error estadístico, calculado para un nivel de confianza del 95%



Índice

Introducción al NPS



INTRODUCCIÓN AL NPS

¿Qué es el NPS? (Net Promotore Score)

- Índice que mide la disposición de los clientes a recomendar una marca o compañía.
- Creado en 1993.
- Utilizado por miles de organizaciones en todo el mundo.

Ventajas

- Métrica simple.
- Más efectiva que la satisfacción para pronosticar la lealtad del cliente.
- Correlación demostrada entre el NPS y el crecimiento de una compañía.

¿Cómo se calcula?

En una escala del 0 al 10, ¿qué tan dispuesta está a recomendar (marca) con sus amigos y familiares?.



% Promotores

% Detractores

NPS



Índice

Ranking NPS por Categoría



RANKING NPS POR CATEGORÍA

	2011			2015			2018	
	RK	NPS		RK	NPS		RK	NPS
 Mensajería	9	47	↑	7	56	↓	1	51
 Farmacias	-	-		-	-		1	51
 Tiendas Especializadas	3	61	↑	3	64	↓	3	50
 Tiendas Departamentales	5	59	↓	6	58	↓	4	48
 Supermercados	6	56	↑	4	62	↓	4	48
 Cines	4	60	↑	2	72	↓	6	45
 Hoteles	1	72	↑	1	77	↓	7	42
 Cafeterías	2	66	↓	4	62	↓	8	39
 Aseguradoras	8	49		-	-		9	37
 Aerolíneas	7	52	↓	10	51	↓	10	35
 Restaurantes Tipo Casual	8	49	↑	9	55	↓	11	34
 Bancos	10	43	↑	7	56	↓	12	32
 Fast food	11	40	↑	11	47	↓	13	28
 Tiendas de Conveniencia	13	28	↑	14	35	↓	14	23
 Triple Play	11	40	=	12	40	↓	15	19
 Telefonía Móvil	12	39	↓	13	38	↓	16	12

RANKING NPS POR CATEGORÍA - PRINCIPALES HALLAZGOS

 Todas las categorías muestran una caída en su NPS respecto al 2015, siendo las más notorias: Hoteles, Cines, Telefonía Móvil y Bancos.

 No obstante, en éstas y en otras categorías, se midieron marcas antes no consideradas, algunas de las cuáles muestran un NPS muy por debajo de las marcas históricamente evaluadas en este estudio lo que impactó de manera negativa en el promedio de la industria.

 Independientemente de ello, la caída generalizada en este indicador podría estar manifestando una nueva realidad de mercado, con consumidores más exigentes y con mayores expectativas respecto a la calidad de las experiencias que desean vivir.

 La industria del retail (Tiendas Especializadas, Tiendas Departamentales y Supermercados) se destaca por venir avanzando de manera constante en el ranking desde el 2011, ocupando hoy las primeras posiciones junto con los servicios de mensajería y farmacias.

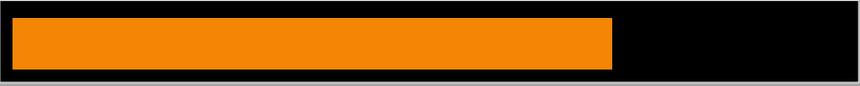
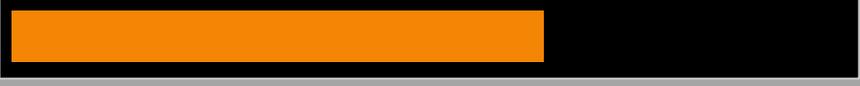
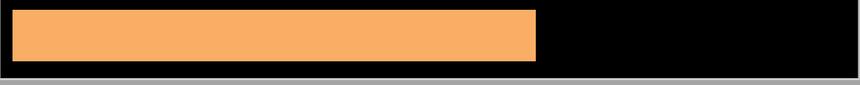


Índice

Top 10 Marcas



TOP 10 MARCAS 2018

RK			NPS®
1	 Cinépolis.		71
1	 COSTCO WHOLESALE		71
3	 Liverpool		70
4	 DHL		67
5	 H-E-B		66
6	 Super Farmacia		63
7	 Sam's Club		62
7	 El Palacio de Hierro		62
9	 Holiday Inn		61
9	 FIESTA INN. HOTEL BUSINESS CLASS		61

TOP 10 MARCAS 2018 - PRINCIPALES HALLAZGOS

 Aunque con un menor NPS que en el 2015, 6 marcas se mantienen en el selecto grupo de las top 10:

Cinepolis
Costco
Liverpool
DHL
Holiday Inn
Fiesta Inn.

 Además, si bien el indicador de estas marcas líderes cayó, dicha disminución fue proporcionalmente menos marcada que el promedio general; es decir, lograron aminorar la caída en comparación con su competencia.

 A estas 6 marcas, se le agregan:

HEB
Farmacias Guadalajara
Sam's Club
El Palacio de Hierro.



Ranking General NPS



RANKING GENERAL NPS

RK	Marca	2015	2018	RK	Marca	2015	2018	RK	Marca	2015	2018	RK	Marca	2015	2018	RK	Marca	2015	2018
1	Cinépolis	76	↓ 71	22	Cielito	78	↓ 51	41	BW Best Western Hotels & Resorts	69!	↓ 42	62	CINEMARK	-	34	84	MAPFRE	-	23
1	COSTCO	75	↓ 71	22	Café Punta del Cielo	70	↓ 51	44	CASA DE CAMERAS	54	↓ 41	65	STARBUCKS	59	↓ 33	84	AT&T	-	23
3	Liverpool	72	↓ 70	22	Carls Jr.	65	↓ 51	44	farmacias benavides	-	41	65	Pizza Hut	53	↓ 33	84	Scotiabank	69!	↓ 23
4	DHL	70	↓ 67	25	interjet	67	↓ 50	44	city market	65	↓ 41	67	Santander	57	↓ 32	84	Totalplay®	-	23
5	H-E-B	67	↓ 66	26	BEST BUY	60	↓ 49	47	PF CHANG'S	66	↓ 40	67	laComer	45	↓ 32	89	VeTV	-	22
6	Super Farmacia	-	63	26	BBVA Creando Oportunidades	59	↓ 49	48	7-ELEVEN	45	↓ 39	67	Domino's	43	↓ 32	90	HSBC	47	↓ 20
7	Sams Club	68	↓ 62	28	Italiannis	64	↓ 47	49	CITY RAIN	57	↓ 38	67	Soriana	42	↓ 32	91	REDBACK	44!	↓ 18
7	El Salto de Hierro	68	↓ 62	28	Farmacias Ahumada	57	↓ 47	49	CASA DE CAMERAS	42	↓ 38	67	cibanamex	43	↓ 31	91	KFC	34	↓ 18
9	Holiday Inn	74	↓ 61	30	marti	62	↓ 46	49	TOKS RESTAURANTE	57	↓ 38	72	cityexpress hoteles	49!	↓ 31	93	BURGER KING	38	↓ 17
9	FIESTA INN	81	↓ 61	30	GNP SEGUROS	-	46	52	COURTYARD Marriott	-	37	72	TELMEX	32	↓ 31	94	PANDA EXPRESS	-	15
9	San Pablo FARMACIA	-	61	32	MetLife	-	45	53	sushitto	61	↓ 37	74	Sanborns Rest.	43	↓ 30	95	Cinemagic	-	14
9	FedEx	58	↑ 61	32	Fabricas de Francia	63	↓ 45	53	California PIZZA KITCHEN	-	36	75	iZZI!	43	↓ 29	96	axtel	17!	↓ 10
13	Cinemex la mejor del cine	68	↓ 59	34	OfficeMax	49	↓ 44	53	California PIZZA KITCHEN	43	↓ 36	75	vips	43	↓ 29	97	Extra	24	↓ 7
14	Walmart	62	↓ 58	34	Little Caesars PIZZAS DELICIAS	68	↓ 44	53	LAS ALTAS	64	↓ 36	75	SUBWAY	43	↓ 29	97	Telefonía	50	↓ 7
14	Office DEPOT	51	↑ 58	34	Farmacias Ahumada	60	↓ 44	53	Tienda Sanborns	48	↓ 36	75	volaris	48	↓ 29	99	Internet	-	5
14	AEROMEXICO	69	↓ 58	34	telcel	35	↑ 44	58	SEGUROS MONTERREY	-	35	79	HOTEL Misión Express	-	28	100	UNE FON	19!	↓ 4
17	ups	68!	↓ 56	38	BodegaAurrera	55	↓ 43	58	BANORTE	63	↓ 35	79	EL PORTÓN GENUINA COCINA MEXICANA	41	↓ 28	100	CIRCLE K	25	↓ 4
18	lumen	59	↓ 55	38	Superama	62	↓ 43	58	Juan Valdez Café	-	35	79	WINGS	47	↓ 28	102	VIVA aerobus	21	↓ 2
19	Farmacias Pía y Simón	73!	↓ 54	38	OXXO	46	↓ 43	58	sky	51	↓ 35	82	PIZZA PAPA JOHN'S	53	↓ 26	103	M	28	↓ 1
20	Farmacias del Ahorro	-	53	41	SEARS	56	↓ 42	62	AXA	-	34	82	one	59!	↓ 26	104	MEGACABLE	24	↓ 0
21	estafeta	63	↓ 52	41	chili's	65	↓ 42	62	Suburbia	48	↓ 34	84	Virgin	42!	↓ 23	105	Virgin	-	-18

RANKING GENERAL NPS - PRINCIPALES HALLAZGOS

 El NPS promedio en México es de 37 puntos.

 Sin embargo, la desviación entre las 105 marcas evaluadas es de 89 puntos, fluctuando de 71 (Cinopolis) a -18 (Virgin).

 Una sola marca muestran un NPS negativo, lo que significa que cuentan con más detractores que promotores:

Virgin (NPS -18).

 De manera sorprendente, únicamente 3 marcas de las 105 evaluadas lograron incrementar su NPS entre el 2015 y el 2018:

Telcel (+14 puntos)
Office Depot (+7 puntos)
Fedex (+3 puntos).



Índice

Análisis por Categoría



RANKING NPS 2018



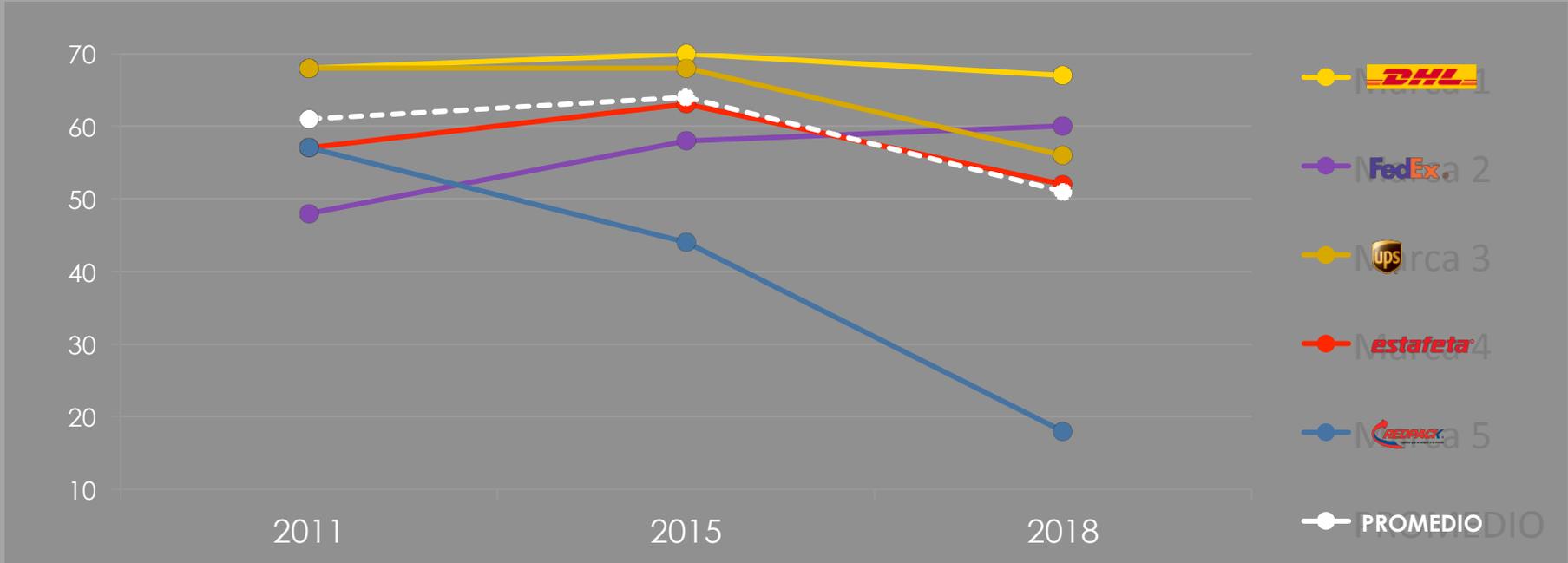
Mensajería

RK			NPS®
1			67
2			60
3			56
4			52
5			18

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Mensajería



	2011	2015	2018
NPS®	68	70	67
😊 9-10	73	73	71
😐 7-8	22	24	25
😞 0-6	5	3	4

DHL

	2011	2015	2018
NPS®	48	58	60
😊 9-10	60	65	67
😐 7-8	28	28	26
😞 0-6	12	7	7

FedEx

	2011	2015	2018
NPS®	68	68	56
😊 9-10	77	70	65
😐 7-8	14	29	26
😞 0-6	9	2	9

ups

	2011	2015	2018
NPS®	57	63	52
😊 9-10	61	68	58
😐 7-8	35	27	36
😞 0-6	4	5	6

estafeta

	2011	2015	2018
NPS®	57	44	18
😊 9-10	61	50	34
😐 7-8	35	44	50
😞 0-6	4	6	16

REDPACK

! Base menor a 70 casos



RANKING NPS 2018



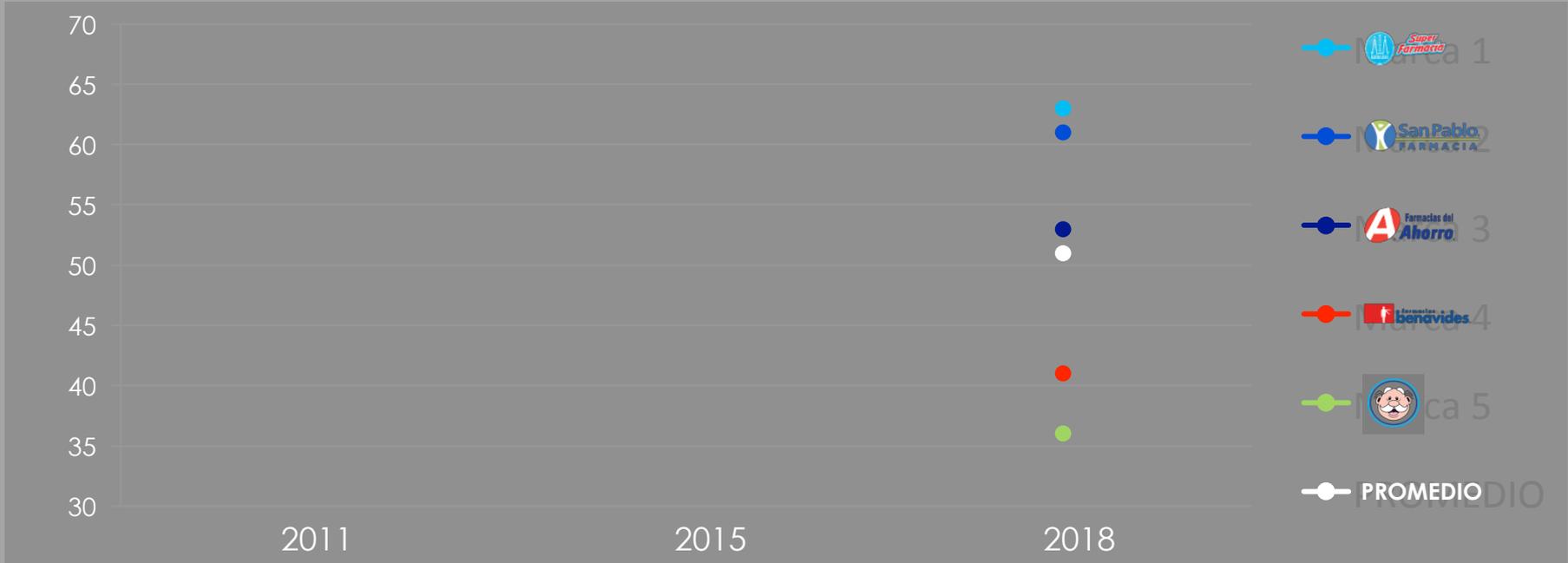
Farmacias

RK			NPS®
1			63
2			61
3			53
4			41
5			38

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Farmacias



	2011	2015	2018
NPS®	-	-	68
😊 9-10	-	-	67
😐 7-8	-	-	29
😞 0-6	-	-	4



	2011	2015	2018
NPS®	-	-	61
😊 9-10	-	-	65
😐 7-8	-	-	31
😞 0-6	-	-	4



	2011	2015	2018
NPS®	-	-	53
😊 9-10	-	-	59
😐 7-8	-	-	35
😞 0-6	-	-	6



	2011	2015	2018
NPS®	-	-	41
😊 9-10	-	-	50
😐 7-8	-	-	41
😞 0-6	-	-	9



	2011	2015	2018
NPS®	-	-	36
😊 9-10	-	-	47
😐 7-8	-	-	42
😞 0-6	-	-	11



! : Base menor a 70 casos
Categoría incluida en el 2018



RANKING NPS 2018



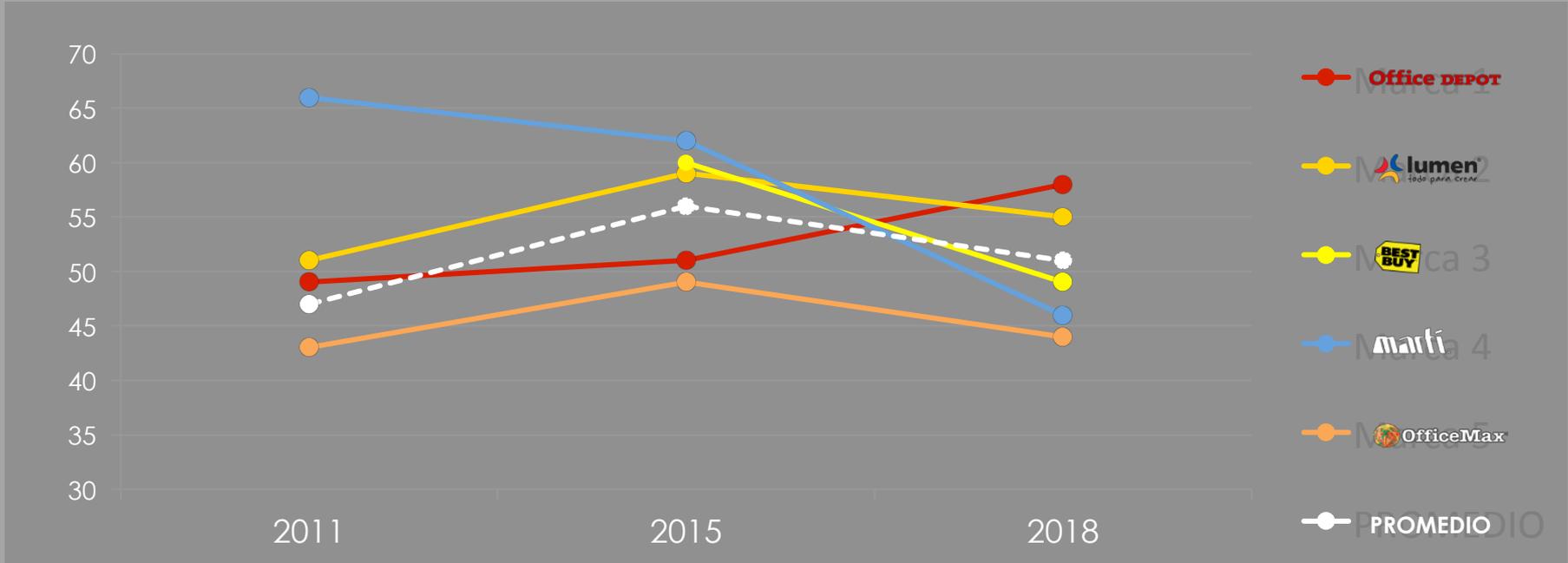
Tiendas Especializadas Retail

RK			NPS®
1			58
2			55
3			49
4			46
5			44

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Tiendas Especializadas Retail



	2011	2015	2018
NPS®	49	51	58
😊 9-10	59	59	63
😐 7-8	31	33	32
😞 0-6	10	8	5

Office DEPOT

	2011	2015	2018
NPS®	51	59	55
😊 9-10	59	67	61
😐 7-8	33	35	33
😞 0-6	8	8	6

lumen
todo para crear

	2011	2015	2018
NPS®	-	60	49
😊 9-10	-	68	57
😐 7-8	-	24	35
😞 0-6	-	8	8

BEST BUY

	2011	2015	2018
NPS®	66	62	46
😊 9-10	70	67	54
😐 7-8	26	28	38
😞 0-6	4	5	8

marti

	2011	2015	2018
NPS®	43	49	44
😊 9-10	52	56	52
😐 7-8	39	37	40
😞 0-6	9	7	8

OfficeMax

RANKING NPS 2018



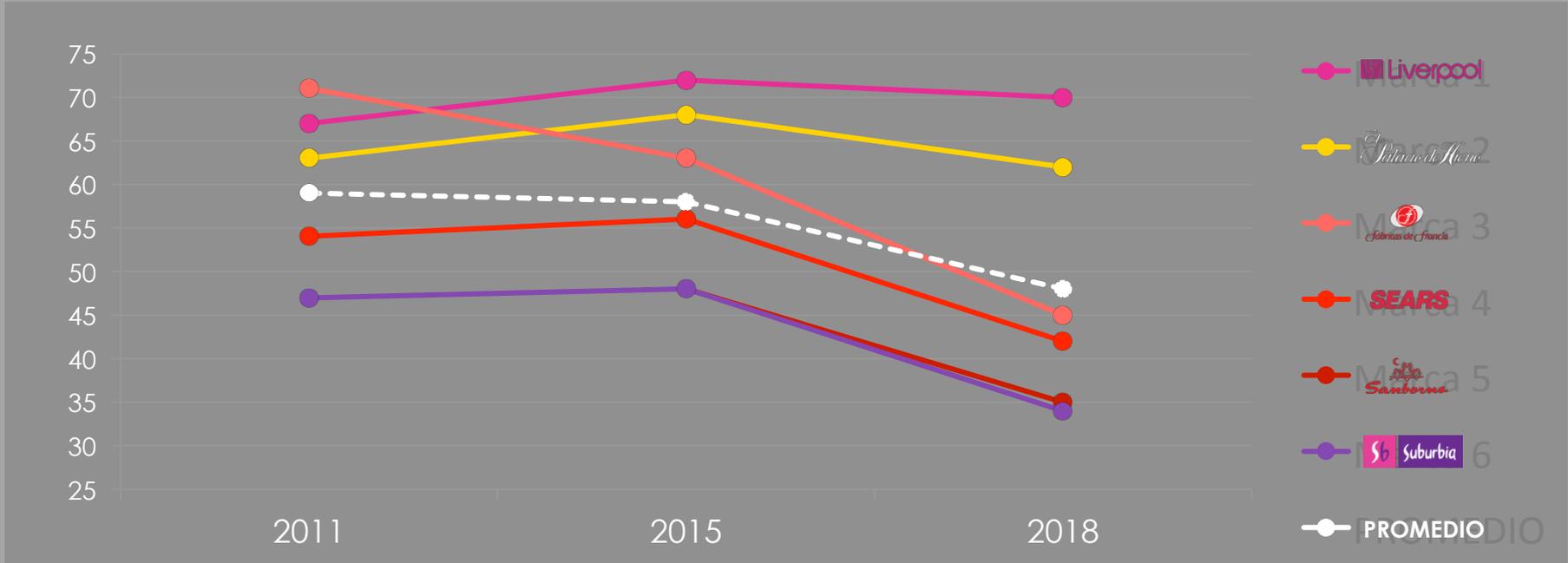
Tiendas Departamentales

RK			NPS®
1	 Liverpool		70
2	 El Palacio de Hierro		62
3	 <i>Fabricas de Francia</i>		45
4	 SEARS		42
5	 Sanborns		35
6	 Sb Suburbia		34

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Tiendas Departamentales



	2011	2015	2018
NPS®	67	72	70
😊 9-10	70	76	74
😐 7-8	27	20	22
😞 0-6	3	4	4

	2011	2015	2018
NPS®	63	68	62
😊 9-10	69	73	68
😐 7-8	25	22	26
😞 0-6	6	5	6

	2011	2015	2018
NPS®	71	63	45
😊 9-10	77	70	54
😐 7-8	17	23	37
😞 0-6	6	7	9

	2011	2015	2018
NPS®	54	56	42
😊 9-10	60	62	51
😐 7-8	34	32	40
😞 0-6	6	6	9

	2011	2015	2018
NPS®	-	48	35
😊 9-10	-	55	43
😐 7-8	-	38	49
😞 0-6	-	7	8

	2011	2015	2018
NPS®	47	48	34
😊 9-10	55	56	43
😐 7-8	37	36	48
😞 0-6	8	8	9

Liverpool

Palacio de Hierro

Fabricas de Francia

SEARS

Sanborns

Suburbia

RANKING NPS 2018



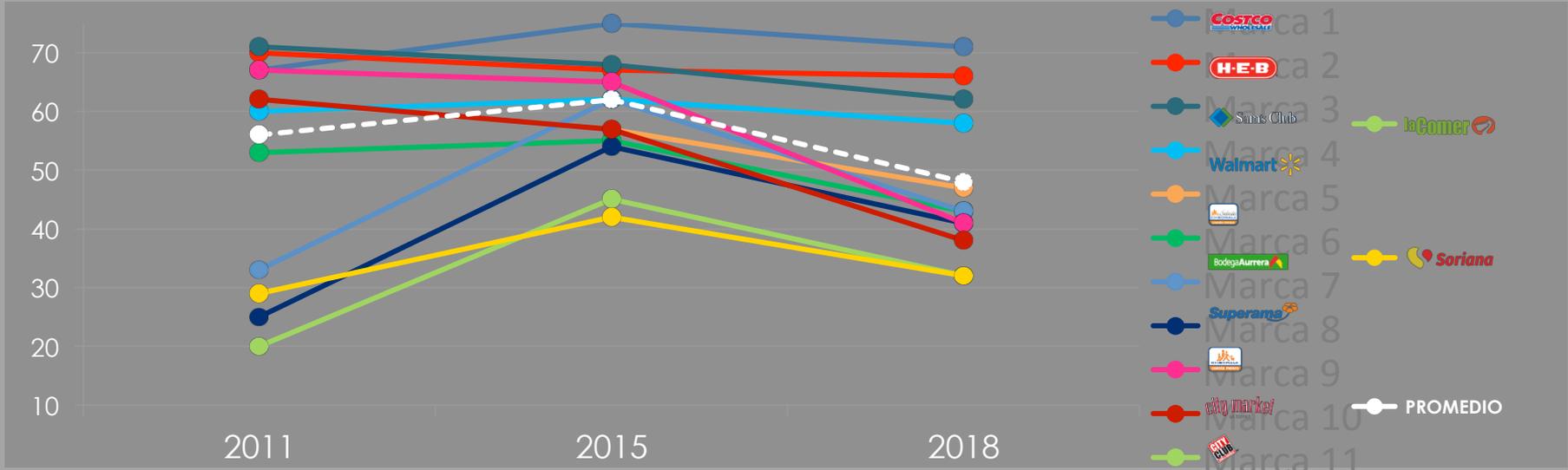
Supermercados

RK			NPS®
1			71
2			66
3			62
4			58
5			47
6			43
6			43
8			41
8			41
10			38
11			32
11			32

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Supermercados



NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Costco	67	75	71
😐 7-8		23	19	21
😞 0-6		5	3	4

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	H-E-B	73	70	72
😐 7-8		24	27	22
😞 0-6		3	3	6

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Sams Club	74	71	66
😐 7-8		23	26	30
😞 0-6		3	3	4

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Walmart	65	67	64
😐 7-8		30	28	30
😞 0-6		5	5	6

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	BodegaAurrera	60	66	53
😐 7-8		-	25	41
😞 0-6		-	9	6

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Superama	48	66	52
😐 7-8		37	30	39
😞 0-6		15	4	9

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	city market	71	65	41
😐 7-8		25	21	39
😞 0-6		4	7	10

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Walmart	62	57	38
😐 7-8		67	61	51
😞 0-6		28	35	36

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	laComer	20	45	32
😐 7-8		44	39	44
😞 0-6		18	8	12

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Soriana	44	50	43
😐 7-8		41	42	46
😞 0-6		15	8	11

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	Costco	67	75	71
😐 7-8		23	19	21
😞 0-6		5	3	4

NPS®		2011	2015	2018
😊 9-10	H-E-B	73	70	72
😐 7-8		24	27	22
😞 0-6		3	3	6

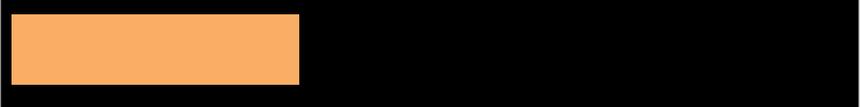
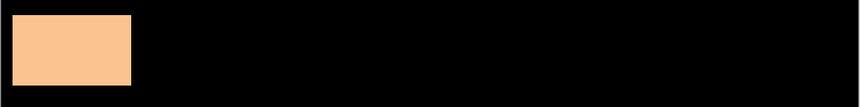
! Base menor a 70 casos



RANKING NPS 2018



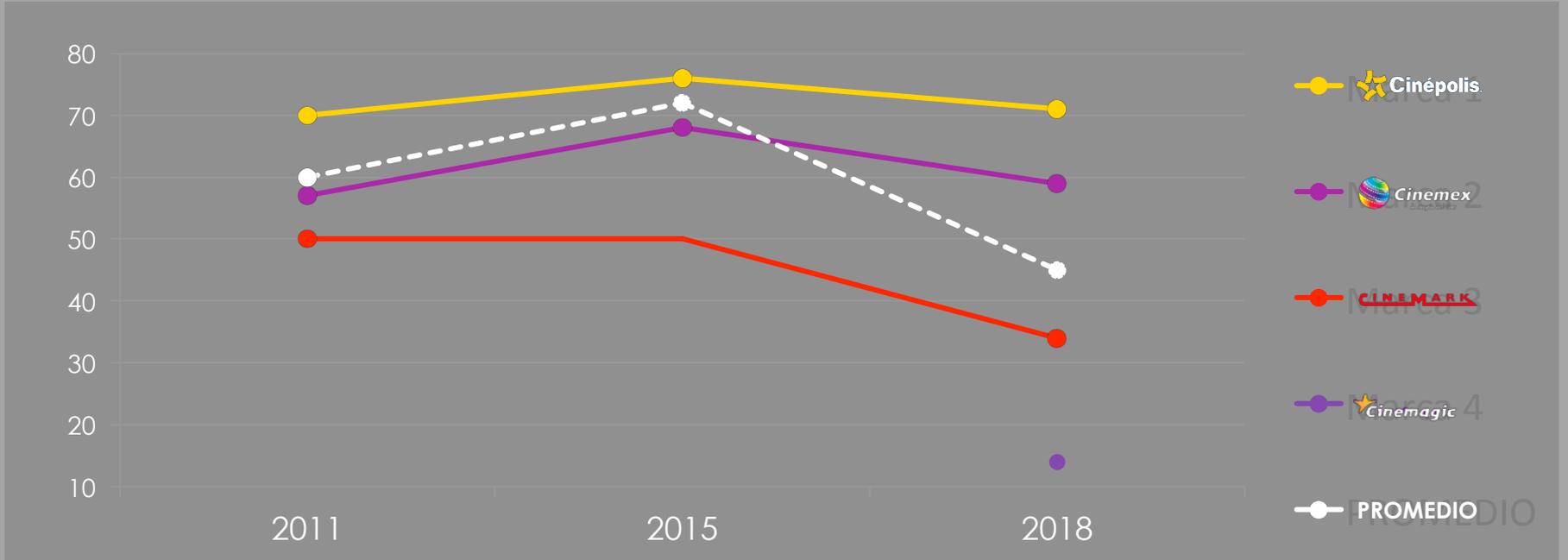
Cines

RK			NPS®
1			71
2			59
3			34
4			14

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Cines



	2011	2015	2018
NPS®	70	76	71
9-10	72	79	74
7-8	26	18	23
0-6	2	3	3

Cinépolis

	2011	2015	2018
NPS®	57	68	59
9-10	65	72	62
7-8	27	24	35
0-6	8	4	3

Cinemex

	2011	2015	2018
NPS®	50	-	34
9-10	57	-	43
7-8	36	-	48
0-6	7	-	9

CINEMARK

	2011	2015	2018
NPS®	-	-	14
9-10	-	-	32
7-8	-	-	50
0-6	-	-	18

Cinemagic*

!: Base menor a 70 casos
 *: Marca incluida en el 2018



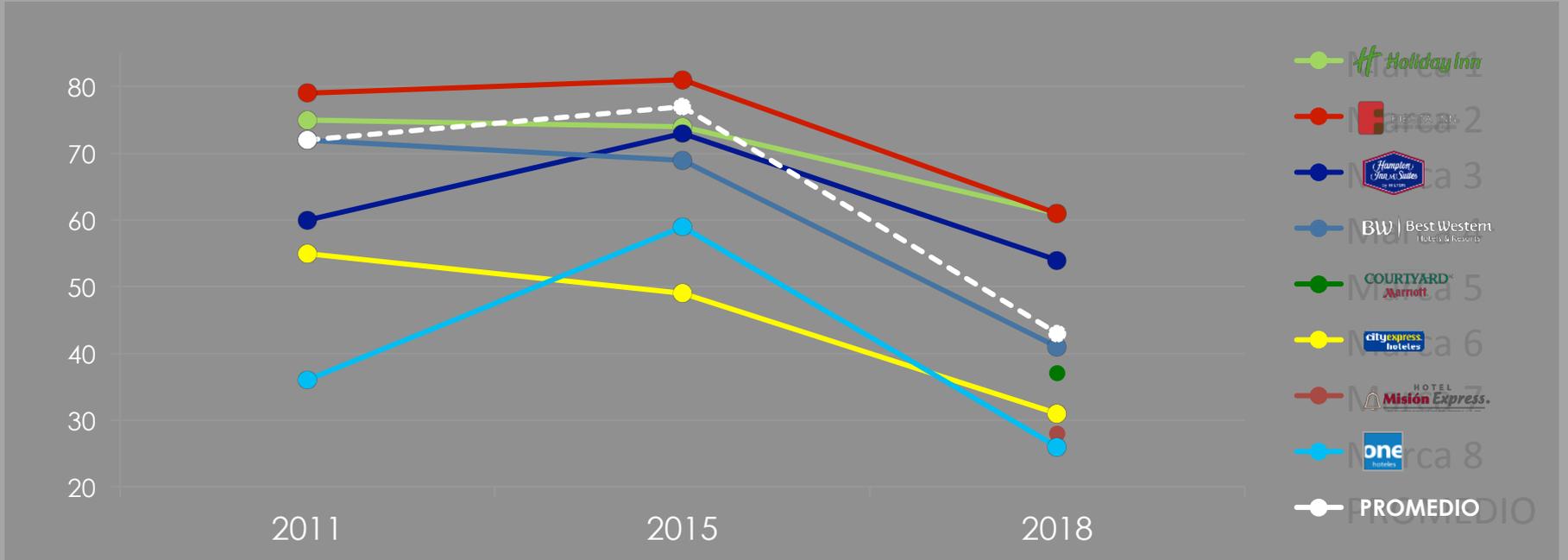
RANKING NPS 2018



Hoteles

RK			NPS®
1			61
1			61
3			54
4			41
5			37
6			31
7			28
8			26

NPS HISTÓRICO POR MARCA



NPS®	2011			2015			2018													
	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6											
9-10	77	78	65	84	82	66	70	73	61	79	72	49	-	62	60	38	-	46	62	36
7-8	21	18	31	11	17	29	20	27	32	14	25	43	-	31	30	55	-	44	35	54
0-6	2	4	4	5	1	5	10	-	7	7	3	8	-	7	11	7	-	10	3	10

!: Base menor a 70 casos
 *: Marca incluida en el 2018



RANKING NPS 2018

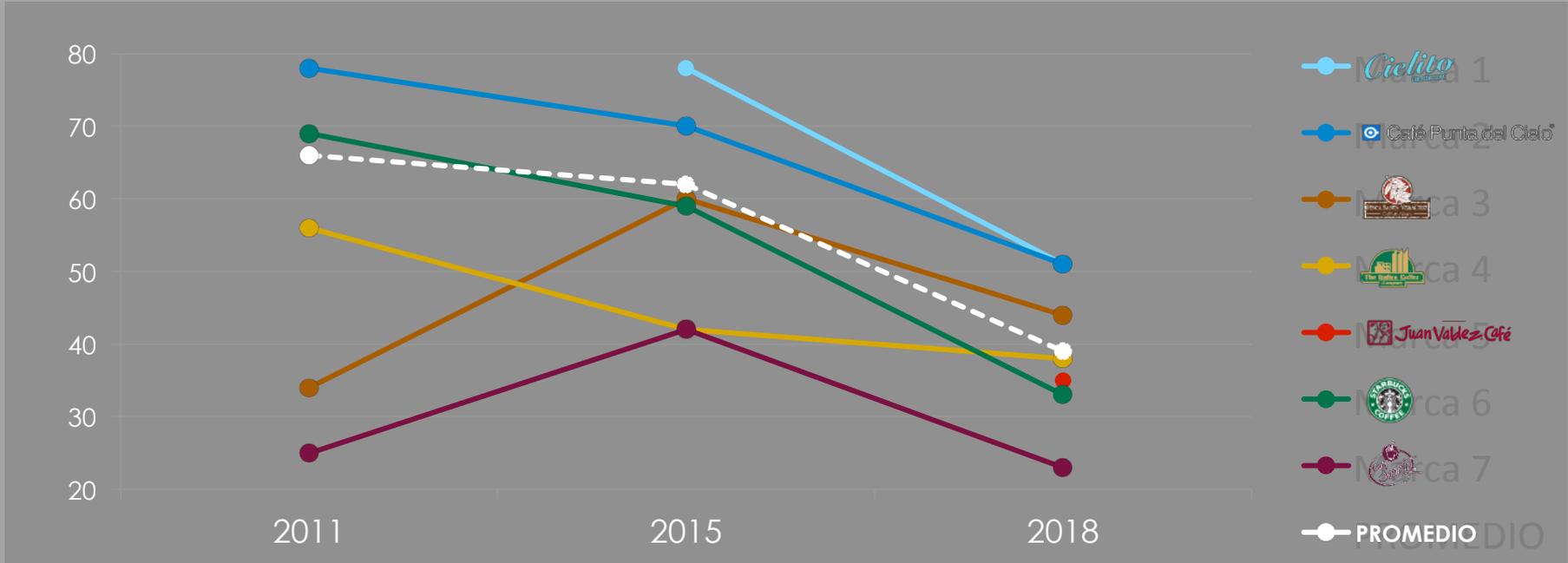


Cafeterías

	RK		NPS®
1	1		51
1	1		51
3	3		44
4	4		38
5	5		35
6	6		33
7	7		23

NPS HISTÓRICO POR MARCA

 Cafeterías



	2011	2015	2018
NPS®	-	78	51
 9-10	-	80	57
 7-8	-	18	37
 0-6	-	2	6

	2011	2015	2018
NPS®	78	70	51
 9-10	82	72	57
 7-8	14	26	37
 0-6	4	2	6

	2011	2015	2018
NPS®	34!	60	44
 9-10	44	65	56
 7-8	46	30	32
 0-6	10	25	12

	2011	2015	2018
NPS®	56	42	38
 9-10	66	52	46
 7-8	24	38	46
 0-6	10	10	8

	2011	2015	2018
NPS®	-	-	35
 9-10	-	-	46
 7-8	-	-	43
 0-6	-	-	11

	2011	2015	2018
NPS®	69	59	33
 9-10	75	66	46
 7-8	19	27	41
 0-6	6	7	13

	2011	2015	2018
NPS®	25!	42!	23
 9-10	50	46	35
 7-8	25	50	53
 0-6	25	4	12

!: Base menor a 70 casos

*: Marca incluida en el 2018



RANKING NPS 2018



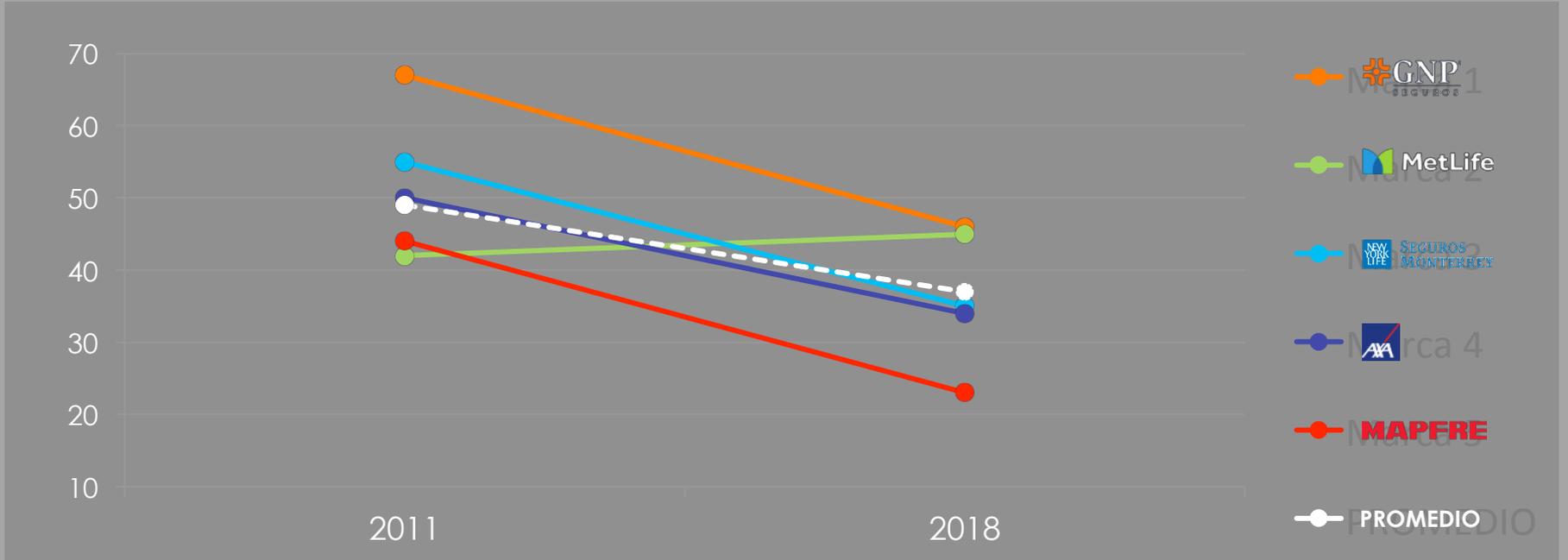
Aseguradoras

RK			NPS®
1			46
2			45
3			35
4			34
5			23

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Aseguradoras



	2011	2015	2018
NPS®	67	-	46
😊 9-10	71	-	55
😐 7-8	25	-	36
😞 0-6	4	-	9



	2011	2015	2018
NPS®	42	-	45
😊 9-10	55	-	56
😐 7-8	32	-	33
😞 0-6	13	-	11



	2011	2015	2018
NPS®	55	-	35
😊 9-10	63	-	45
😐 7-8	29	-	45
😞 0-6	8	-	10



	2011	2015	2018
NPS®	50	-	34
😊 9-10	59	-	46
😐 7-8	32	-	42
😞 0-6	9	-	12



	2011	2015	2018
NPS®	44	-	23
😊 9-10	59	-	39
😐 7-8	26	-	45
😞 0-6	15	-	16



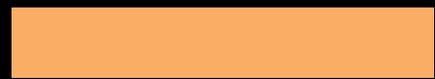
! : Base menor a 70 casos



RANKING NPS 2018

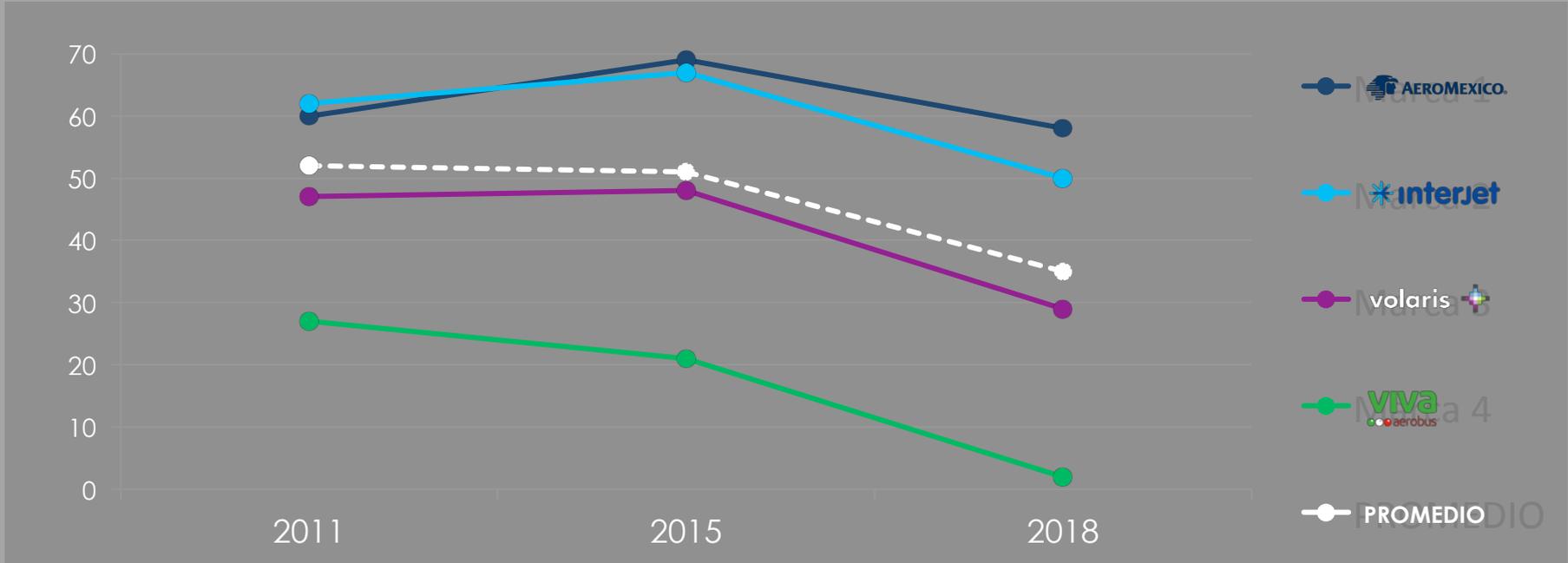


Aerolíneas

RK			NPS®
1	 AEROMEXICO		58
2	 interjet		50
3	volaris 		29
4	 viva aerobus		2

NPS HISTÓRICO POR MARCA

 Aerolíneas



	2011	2015	2018
NPS®	60	69	58
 9-10	66	72	62
 7-8	28	25	34
 0-6	6	3	4



	2011	2015	2018
NPS®	62	67	50
 9-10	70	70	57
 7-8	22	27	36
 0-6	8	3	7



	2011	2015	2018
NPS®	47	48	29
 9-10	59	56	43
 7-8	29	36	43
 0-6	12	8	14



	2011	2015	2018
NPS®	27	21	2
 9-10	53	40	28
 7-8	21	41	46
 0-6	26	19	26



RANKING NPS 2018



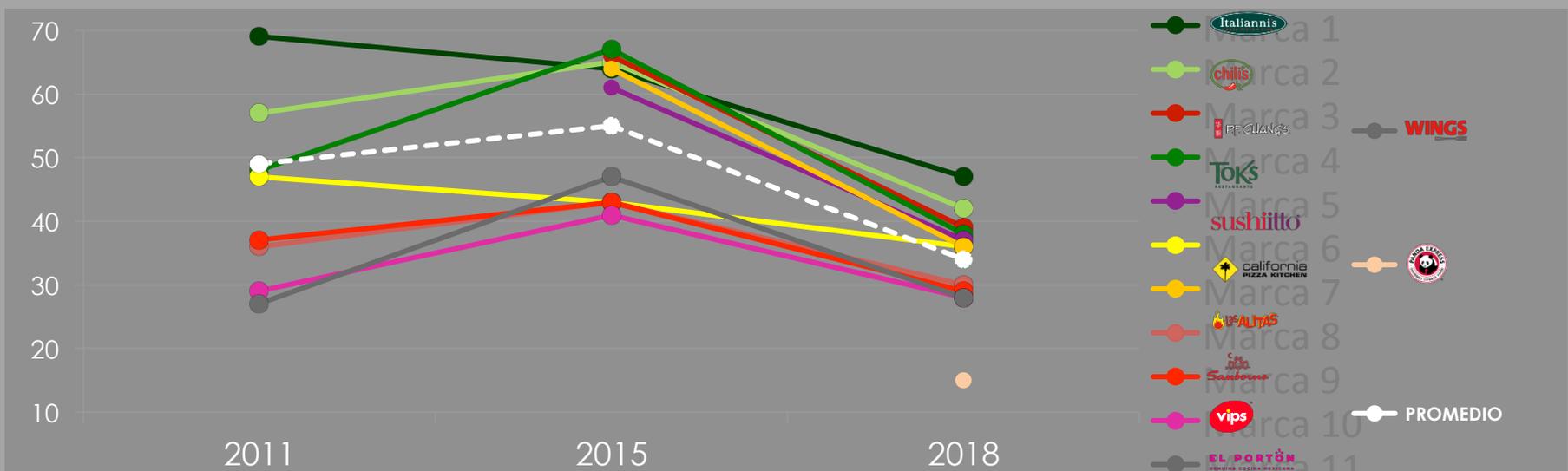
Restaurantes Tipo Casual

RK			NPS®
1			47
2			42
3			39
4			38
5			37
6			36
6			36
8			30
9			29
10			28
10			28
12			15

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Restaurantes Tipo Casual



Brand	2011	2015	2018
Italiannis	69	64	47
Chilis	57	65	42
PF. CHIANG'S	-	66	39
WINGS	46	57	38
Toks	54	61	49
sushiito	-	61	37
california PIZZA KITCHEN	47	43	36
BEAUTAS	21	26	37
Sanborns	36	43	30
vips	37	43	29
EL PORTÓN	29	41	28
WINGS	27	47	28
california PIZZA KITCHEN	53	57	46
BEAUTAS	48	52	42
Sanborns	40	39	46
vips	49	52	42
EL PORTÓN	44	53	39
WINGS	44	55	39
california PIZZA KITCHEN	41	29	44
BEAUTAS	8	6	9
Sanborns	12	9	12
vips	39	39	45
EL PORTÓN	41	35	50
WINGS	39	37	50
california PIZZA KITCHEN	6	14	10
BEAUTAS	5	5	8
Sanborns	8	6	9
vips	5	5	8
EL PORTÓN	8	4	11
WINGS	-	8	11
california PIZZA KITCHEN	-	8	11
BEAUTAS	-	24	38
Sanborns	-	6	13
vips	-	6	13
EL PORTÓN	15	12	11
WINGS	17	8	11
california PIZZA KITCHEN	-	-	15
BEAUTAS	-	-	13
Sanborns	-	-	12
vips	-	-	13
EL PORTÓN	-	-	11
WINGS	-	-	11
california PIZZA KITCHEN	-	-	17
BEAUTAS	-	-	13
Sanborns	-	-	12
vips	-	-	13
EL PORTÓN	-	-	11
WINGS	-	-	11
california PIZZA KITCHEN	-	-	17

!: Base menor a 70 casos
*: Marca incluida en el 2018



RANKING NPS 2018

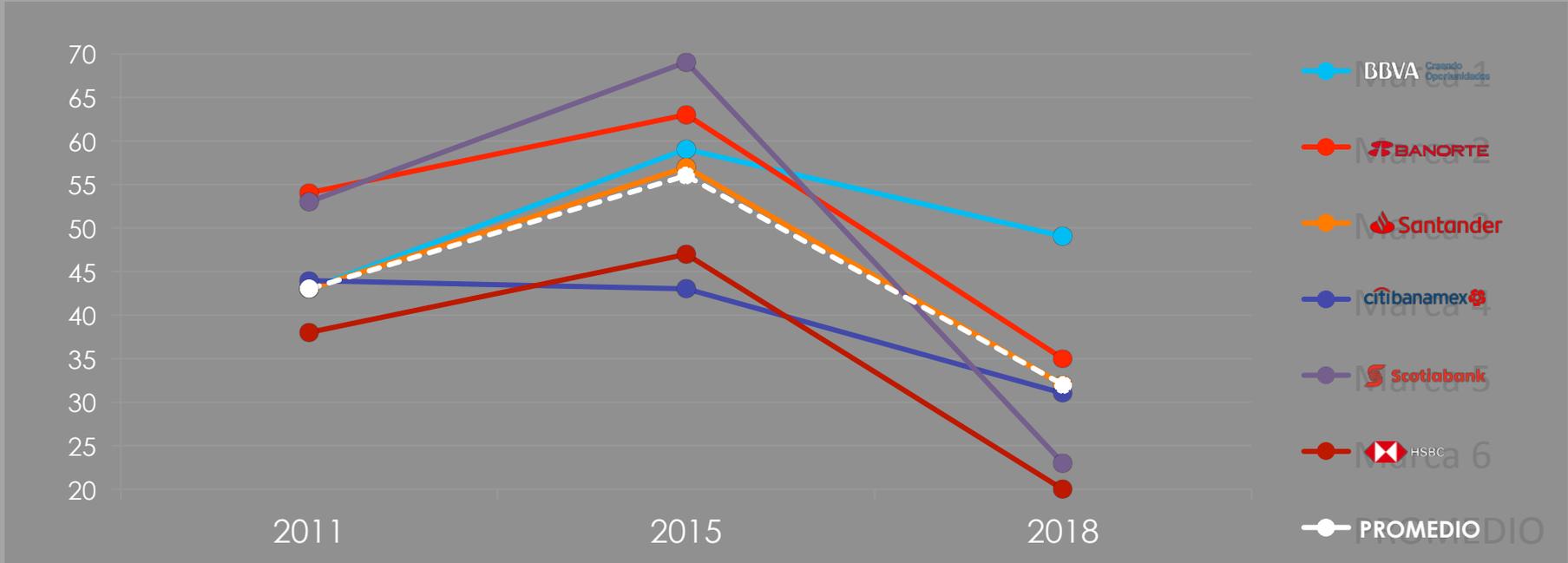


Bancos

RK			NPS®
1	BBVA <small>Creando Oportunidades</small>		49
2	BANORTE		35
3	Santander		32
4	citibanamex		31
5	Scotiabank		23
6	HSBC		20

NPS HISTÓRICO POR MARCA

 Bancos



	2011	2015	2018
NPS®	43	59	49
 9-10	54	65	59
 7-8	35	29	31
 0-6	11	6	10

	2011	2015	2018
NPS®	54	63	35
 9-10	62	64	47
 7-8	30	35	41
 0-6	8	1	12

	2011	2015	2018
NPS®	43	57	32
 9-10	53	67	45
 7-8	37	23	42
 0-6	10	10	13

	2011	2015	2018
NPS®	44	43	31
 9-10	56	52	48
 7-8	32	39	35
 0-6	12	9	17

	2011	2015	2018
NPS®	53!	69!	23
 9-10	58	69	38
 7-8	37	31	47
 0-6	5	-	15

	2011	2015	2018
NPS®	38	47	20
 9-10	55	53	37
 7-8	28	41	46
 0-6	17	6	17

BBVA Creando Oportunidades

BANORTE

Santander

citibanamex

Scotiabank

HSBC

! : Base menor a 70 casos



RANKING NPS 2018

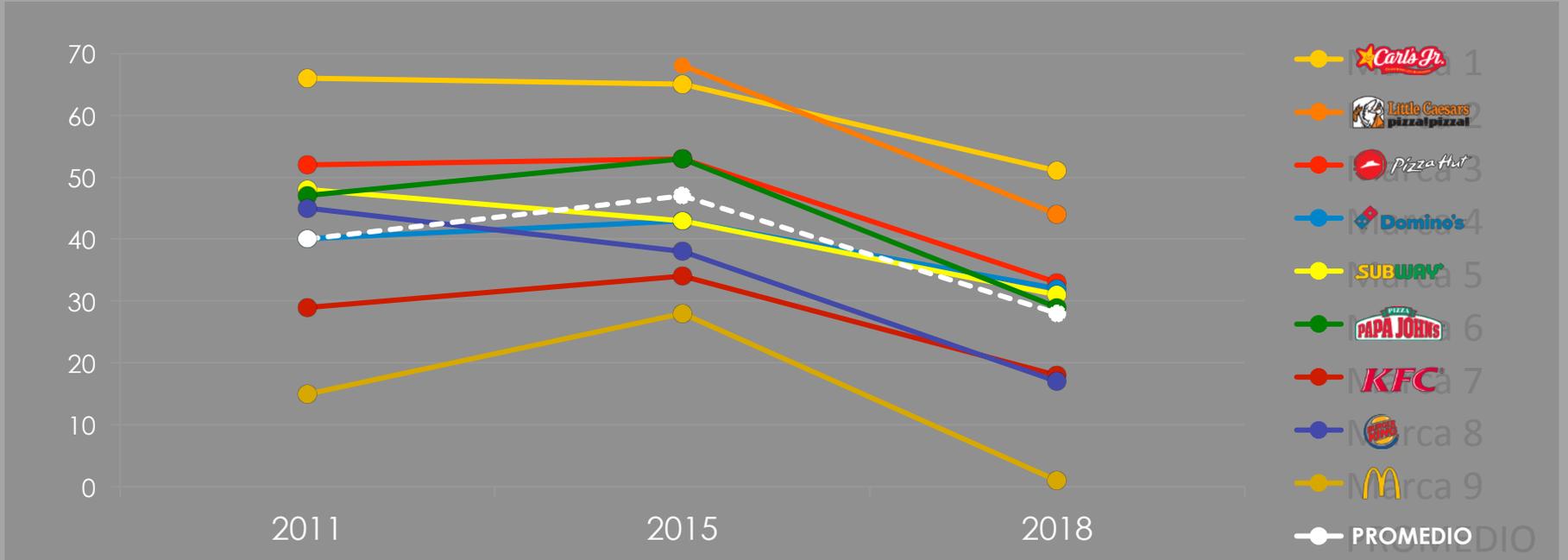


Fast Food

RK			NPS®
1			51
2			44
3			33
4			32
5			31
6			29
7			18
8			17
9			1

NPS HISTÓRICO POR MARCA

 Fast Food



NPS®	2011			2015			2018			2011			2015			2018			2011			2015			2018			2011			2015			2018			2011			2015			2018			2011			2015			2018		
	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6	9-10	7-8	0-6															
	72	70	57	-	72	54	59	60	43	51	52	44	58	55	44	60	58	42	45	49	37	55	51	34	36	45	28																											
	22	25	37	-	24	36	34	33	47	38	39	44	32	33	43	27	37	45	39	36	44	35	36	49	43	38	45																											
	6	5	6	-	4	10	7	7	10	11	9	12	10	12	13	13	5	13	16	15	19	10	13	17	21	7	27																											



RANKING NPS 2018



Tiendas de Conveniencia

RK			NPS®
1			43
2			39
3			7
4			4

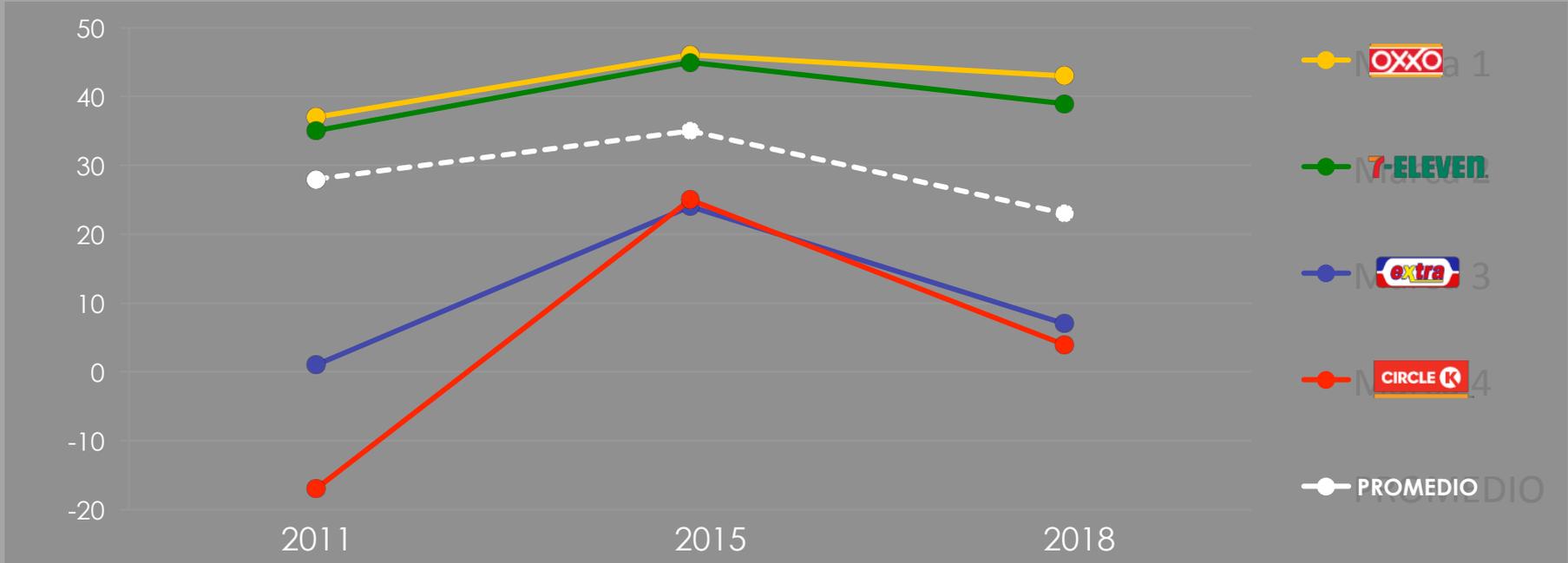
!: Base menor a 70 casos



NPS HISTÓRICO POR MARCA



Tiendas de Conveniencia



	2011	2015	2018
NPS®	37	46	43
😊 9-10	52	55	52
😐 7-8	33	36	39
😞 0-6	15	9	9



	2011	2015	2018
NPS®	35	45	39
😊 9-10	49	52	47
😐 7-8	37	41	45
😞 0-6	14	7	8



	2011	2015	2018
NPS®	1	24	7
😊 9-10	29	38	26
😐 7-8	43	48	55
😞 0-6	28	14	19



	2011	2015	2018
NPS®	-17	25	4
😊 9-10	22	39	27
😐 7-8	39	47	50
😞 0-6	39	14	23



RANKING NPS 2018



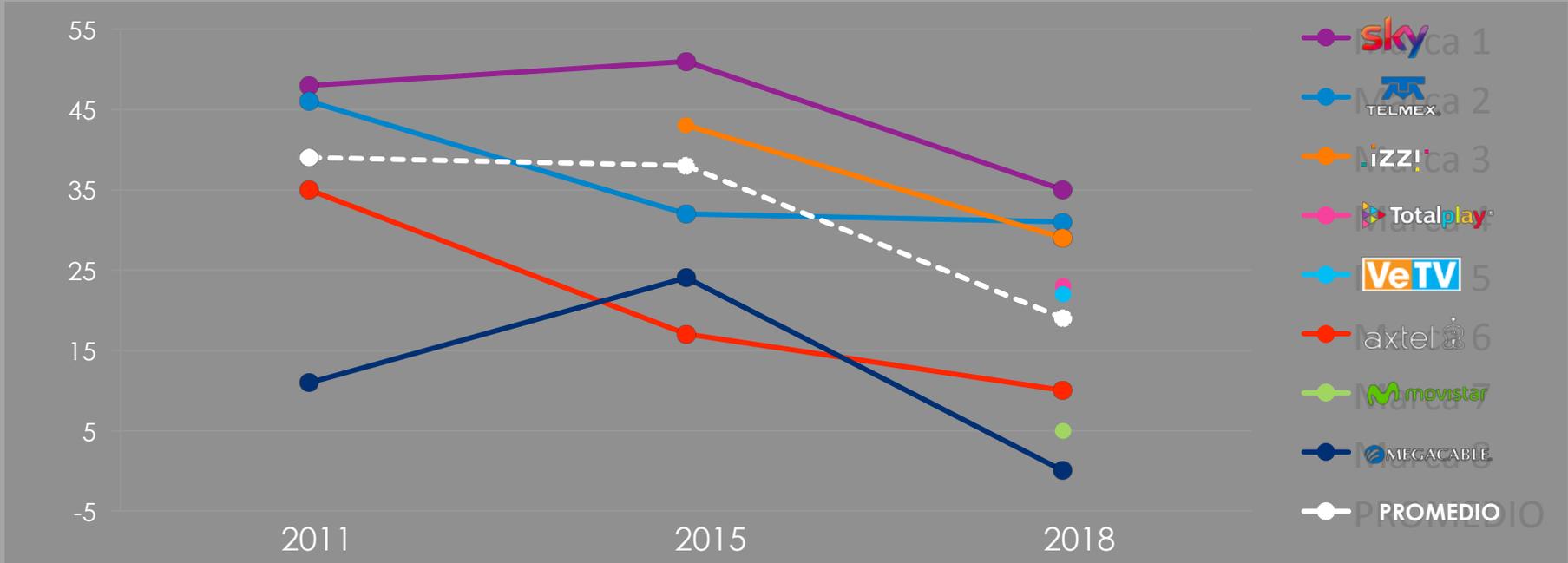
Triple Play

RK			NPS®
1			35
2			31
3			29
4			23
5			22
6			10
7			5
8			0

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Triple Play



	2011	2015	2018	2011	2015	2018	2011	2015	2018	2011	2015	2018	2011	2015	2018	2011	2015	2018	2011	2015	2018			
NPS®	48	51	35	46	32	31	-	43	29	-	-	23	-	-	22	35!	17!	10	-	-	5	11	24	0
9-10	61	59	49	59	49	47	-	53	46	-	-	41	-	-	38	53	45	34	-	-	31	39	43	26
7-8	26	33	37	28	34	37	-	37	37	-	-	41	-	-	46	29	27	42	-	-	43	33	38	48
0-6	13	8	14	13	17	16	-	10	17	-	-	18	-	-	16	18	28	24	-	-	26	28	19	26

!: Base menor a 70 casos

*: Marca incluida en el 2018



RANKING NPS 2018



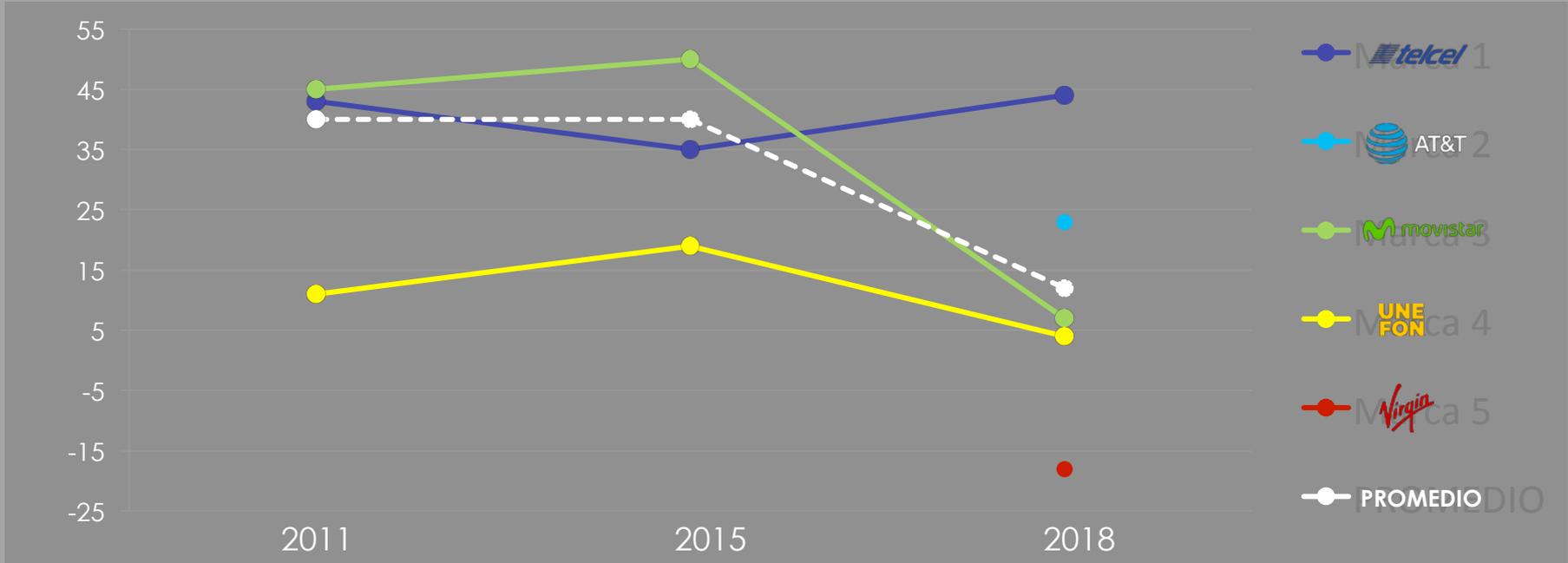
Telefonía Móvil

RK			NPS®
1			44
2			23
3			7
4			4
5			-18

NPS HISTÓRICO POR MARCA



Telefonía Móvil



	2011	2015	2018
NPS®	43	35	44
😊 9-10	57	50	54
😐 7-8	29	35	36
😞 0-6	14	15	10

telcel

	2011	2015	2018
NPS®	-	-	23
😊 9-10	-	-	42
😐 7-8	-	-	39
😞 0-6	-	-	19

AT&T*

	2011	2015	2018
NPS®	45	50	7
😊 9-10	56	59	32
😐 7-8	33	32	43
😞 0-6	11	9	25

movistar

	2011	2015	2018
NPS®	11!	19!	4
😊 9-10	47	41	31
😐 7-8	17	37	42
😞 0-6	36	22	27

UNE FÓN

	2011	2015	2018
NPS®	-	-	-18
😊 9-10	-	-	21
😐 7-8	-	-	40
😞 0-6	-	-	39

Virgin*

!: Base menor a 70 casos
 *: Marca incluida en el 2018





Índice

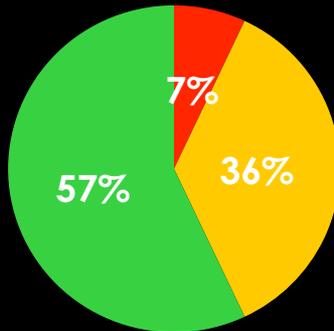
Drivers de Recomendación



DRIVERS DE RECOMENDACIÓN / NO RECOMENDACIÓN



Tiendas Especializadas



Distribución promedio de clientes en la categoría

Base*: 2444

■ Promotores ■ Pasivos ■ Detractores

Razones de Recomendación

Promotores

Base** 454

Amplia variedad de productos	24%
Atención amable	16%
Buen abasto de productos	13%
Buenos precios	11%
Buena calidad de productos	9%
Buenas promociones / ofertas	5%
Buena ubicación	4%
Buena asesoría	2%

Razones de No Recomendación

Detractores

Base** 56

Precios elevados	20%
Atención poco amable	16%
Poca variedad de productos	11%
No resuelven dudas	11%
Promociones engañosas	5%
Mala calidad de productos	4%
Servicio lento	4%
Productos anticuados	2%

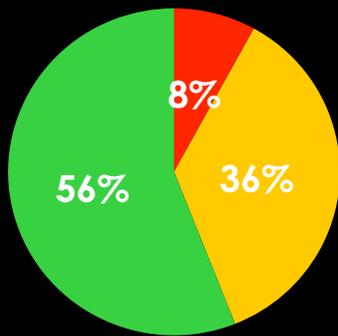
*: Suma de clientes de todas las marcas de la categoría.

** : Total de respuestas dadas por una submuestra de clientes de la categoría.

DRIVERS DE RECOMENDACIÓN / NO RECOMENDACIÓN



Supermercados



Distribución promedio de clientes en la categoría

Base*: 6431

■ Promotores ■ Pasivos ■ Detractores

Razones de Recomendación

Promotores

Base** 693

Amplia variedad de productos	18%
Buenos precios	16%
Buena atención del personal	10%
Buena calidad de productos	9%
Buenas promociones / ofertas	9%
Buena ubicación	7%
Instalaciones limpias	4%
Productos diferentes / exclusivos	3%

Razones de No Recomendación

Detractores

Base** 100

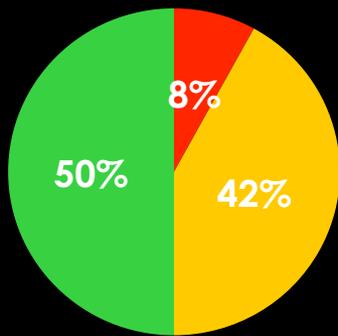
Precios elevados	18%
Poca variedad de productos	11%
Mala atención del personal	10%
Tienda desordenada	6%
Malas promociones / ofertas	5%
Precios engañosos	5%
Malas instalaciones	5%
Productos en mal estado	4%

*: Suma de clientes de todas las marcas de la categoría.

** : Total de respuestas dadas por una submuestra de clientes de la categoría.



DRIVERS DE RECOMENDACIÓN / NO RECOMENDACIÓN



Distribución promedio de clientes en la categoría

Base*: 6431

■ Promotores ■ Pasivos ■ Detractores

Razones de Recomendación

Promotores

Base** 483

Buena atención del personal	27%
Instalaciones cómodas y atractivas	18%
Buenos precios	10%
Habitaciones limpias	9%
Instalaciones limpias	9%
Servicio rápido	5%
Buen restaurante	4%
Buena ubicación	4%

Razones de No Recomendación

Detractores

Base** 39

Habitaciones sucias	13%
Mala atención del personal	10%
Precios elevados	10%
Instalaciones anticuadas / viejas	5%
Instalaciones sucias	5%
Mala ubicación	5%
Servicio lento	5%
Personal mal capacitado	5%

*: Suma de clientes de todas las marcas de la categoría.

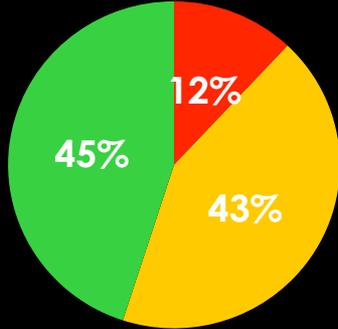
** : Total de respuestas dadas por una submuestra de clientes de la categoría.



DRIVERS DE RECOMENDACIÓN / NO RECOMENDACIÓN



Restaurantes Tipo Casual



Distribución promedio de clientes en la categoría

Base*: 5090

■ Promotores ■ Pasivos ■ Detractores

Razones de Recomendación

Promotores

Base** 616

Buena atención	20%
Buen sabor	15%
Alimentos de buena calidad	14%
Servicio rápido	8%
Amplia variedad de platillos	7%
Buena ambientación	7%
Me gusta el tipo de comida	7%
Buenos precios	6%

Razones de No Recomendación

Detractores

Base** 140

Alimentos de mala calidad	21%
Mal sabor	14%
Servicio lento	11%
Precios elevados	9%
Mala atención	8%
Porciones muy pequeñas	6%
No me gusta el tipo de comida	4%
Poca variedad de platillos	4%

*: Suma de clientes de todas las marcas de la categoría.

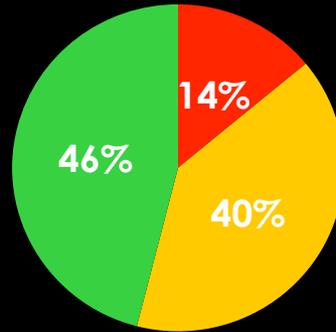
** : Total de respuestas dadas por una submuestra de clientes de la categoría.



DRIVERS DE RECOMENDACIÓN / NO RECOMENDACIÓN



Bancos



Distribución promedio de clientes en la categoría

Base*: 3163

■ Promotores ■ Pasivos ■ Detractores

Razones de Recomendación

Promotores

Base** 391

Buena atención del personal	30%
Atención rápida en sucursal	14%
Personal bien capacitado	7%
Trámites rápidos	6%
Buen servicio en línea	6%
Amplia variedad de productos	5%
Confianza en la marca	5%
Muchas sucursales	3%

Razones de No Recomendación

Detractores

Base** 96

Mala atención del personal	21%
Atención lenta en sucursal	20%
Personal mal capacitado	17%
Trámites lentos	8%
Pocos cajeros	6%
Pocas sucursales	4%
Tasas de interés altas en créditos	3%
Muchos requisitos al contratar	2%

*: Suma de clientes de todas las marcas de la categoría.

** : Total de respuestas dadas por una submuestra de clientes de la categoría.



Contáctenos para conocer de qué manera podemos **ayudar** a que su **negocio crezca** y sea más **rentable** a través de mejores **experiencias** y **lealtad** de sus **clientes**.

Voicejuice USA

7300 Biscayne Boulevard, Suite 200
Miami, FL 33138, USA
Tel: (305) 542 – 5763

Voicejuice México

Uxmal 525, Col. Vertiz Narvarte,
México D.F, 03600, México
Tel: (55) 5488 – 8614

Voicejuice Argentina

Av. Alicia Moreau de Justo 1150
C1107AAR, Capital Federal
Tel: (15) 6731-7635

www.voicejuice.com
info@voicejuice.com

