

**ADAPTARSE  
A LOS CAMBIOS**  
— para construir un —  
mañana mejor

# INDICADORES

## Experiencia del Cliente



## PROPÓSITO DE ÁREA

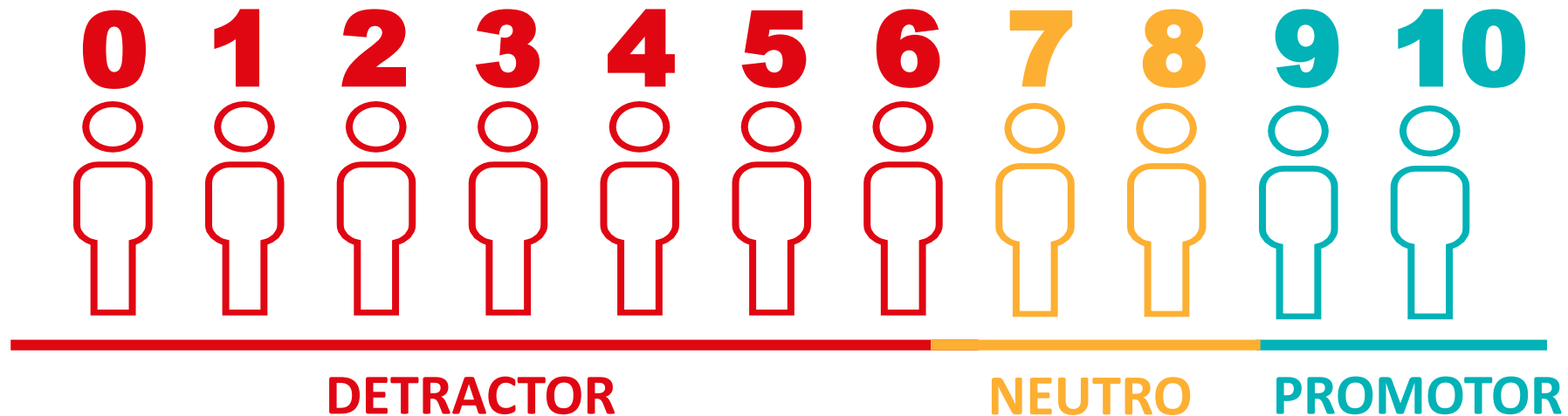
Comprometidos con asegurar la generación de experiencias **positivas y constantes** durante todo el **acompañamiento del cliente** y su **crecimiento con nosotros**, con el fin de generar una **conexión más humana**. Queremos pasar de tener clientes a tener fans de nuestra marca.

*Siempre brindando confianza, cercanía, agilidad y memorabilidad.*



# Encuesta NPS Transaccional

## ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN

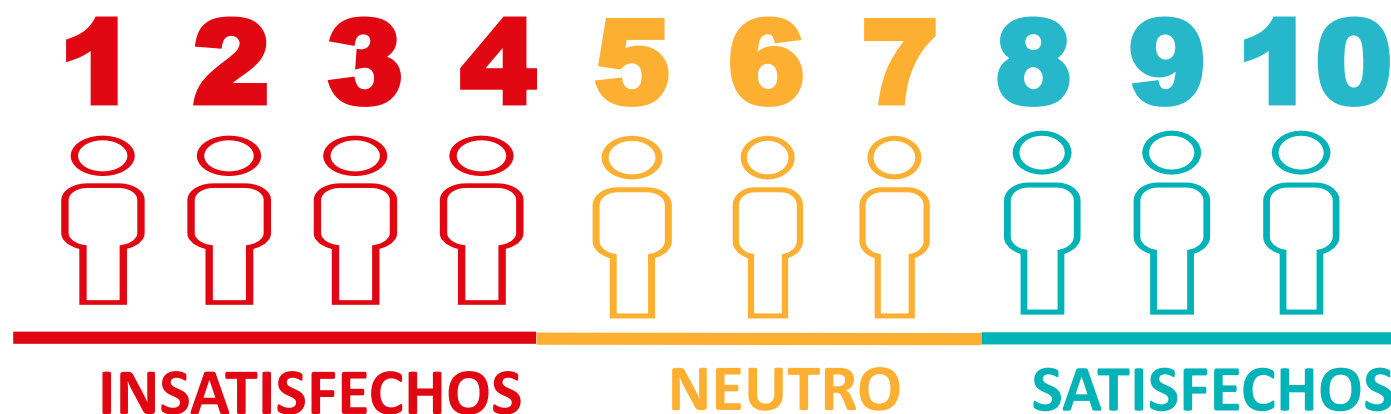


Refleja el grado de intención de recomendación por parte del cliente hacia Caja Arequipa. Busca además, obtener comentarios del cliente.

**NPS**  
**% PROMOTOR - % DETRACTOR**

# Índice neto de Satisfacción

INS



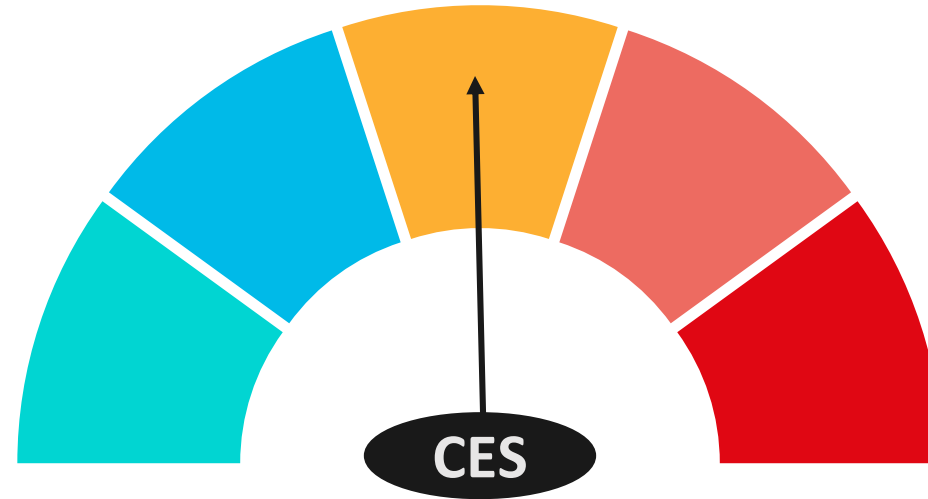
Brinda información importante sobre el grado de cumplimiento de las expectativas del cliente al interactuar con Caja Arequipa.

INS

**% SATISFECHOS - % INSATISFECHOS**

# Customer Effort Score

**CES = Índice de Esfuerzo**

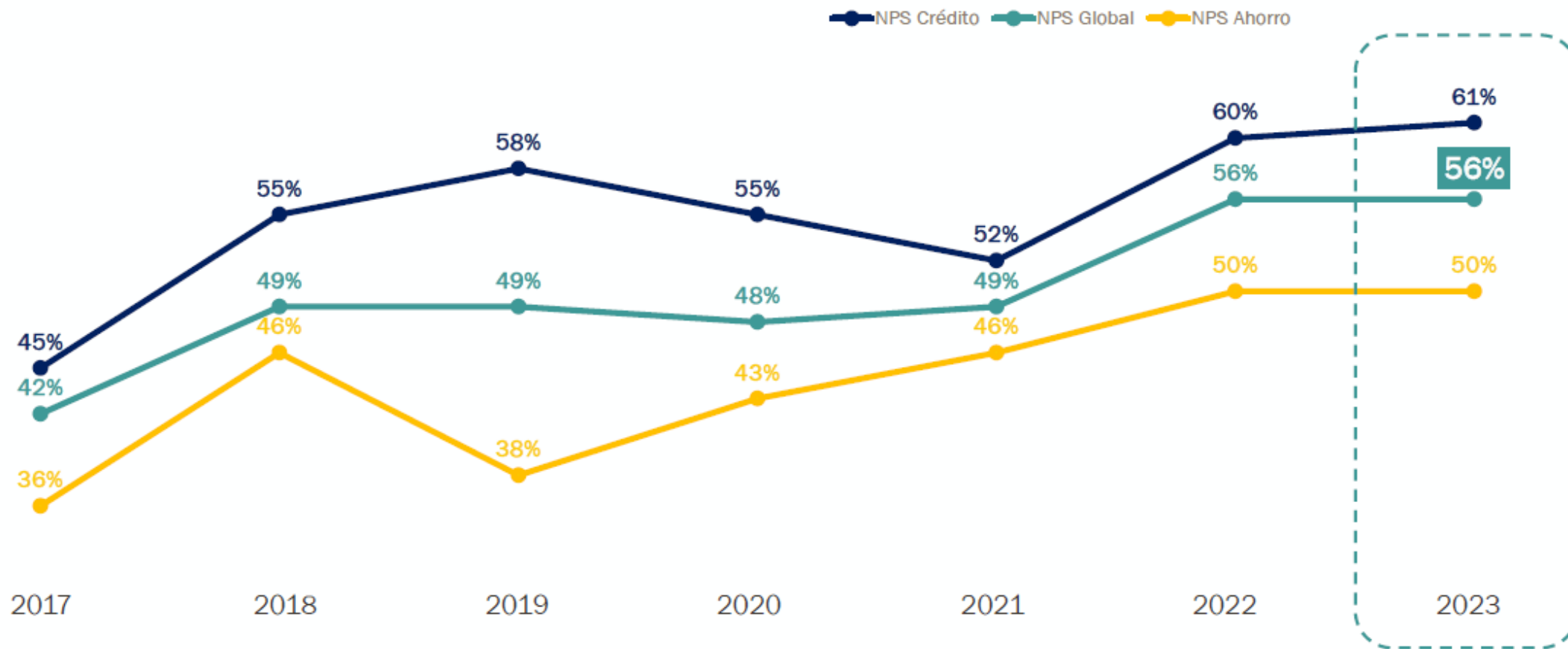


Es una medida que permite identificar que tanto esfuerzo le ha tomado al cliente realizar una interacción con la compañía.

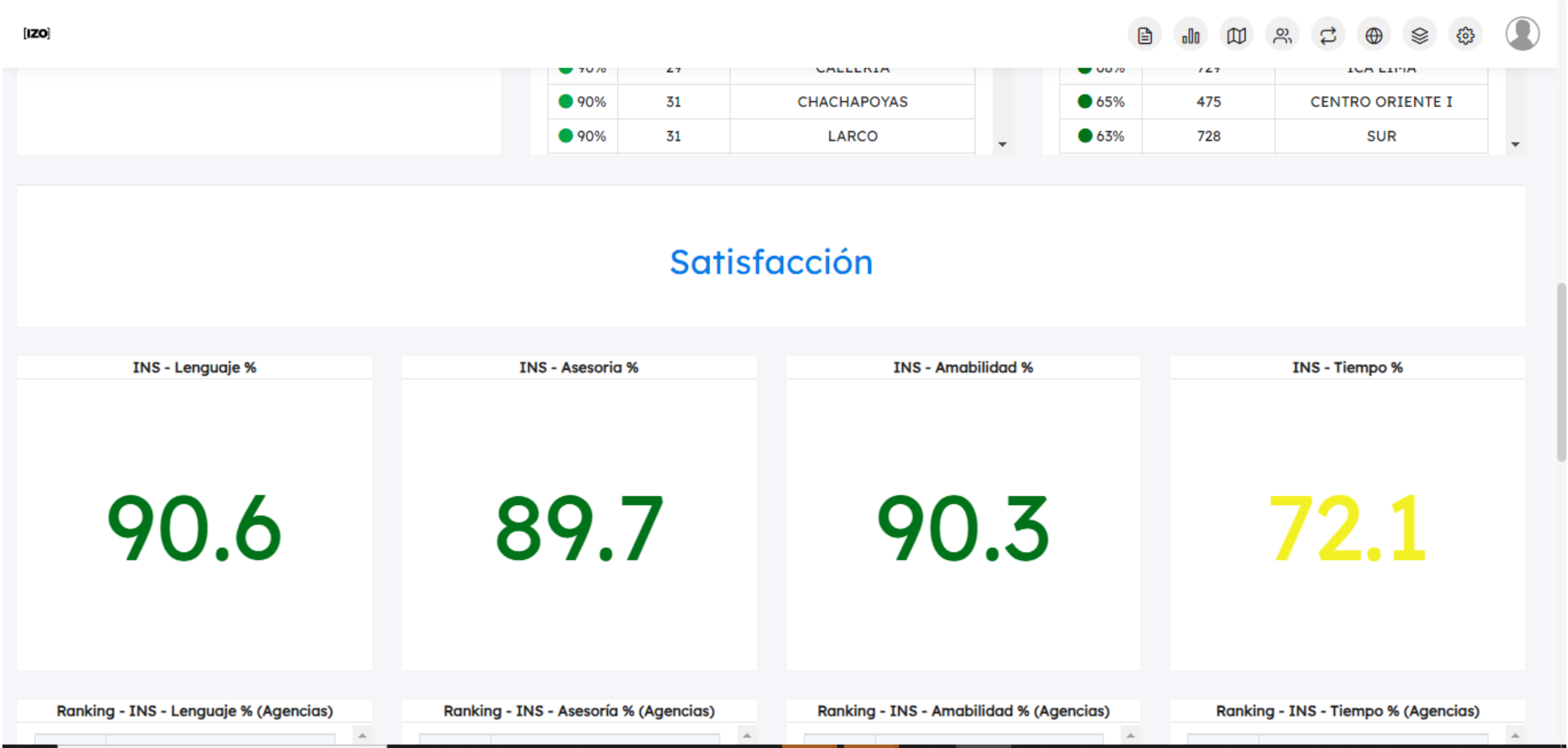
**CES = TOP 3**

# Encuesta NPS Relacional

## RESULTADO GLOBAL



# PLATAFORMA VOZ DEL CLIENTE



## ■ Gestión de resultados



### Gestión con áreas:

- Feedback personalizado agencias y colaboradores con gerentes de agencia, jefes de plataforma y gerente.

### Capacitaciones:

- Capacitaciones con protocolos de respuesta al cliente: empatía y escucha.

### Pilotos de Mejora

- Optimización de procesos.
- Campañas de comunicación.

### Comité de experiencia:

- Presentación de resultados y acciones de mejora en base a resultados.

La experiencia del  
cliente **se construye**  
**desde adentro a través**  
**de nuestra cultura y el**  
**protagonista es el**  
**Cliente Interno**

