



WEBINAR

**NPS**

(Net Promoter<sup>®</sup> Score)

Abril 2025  
Back Proveedores

Presentado por:  
Alberto Yuste



# AGENDA

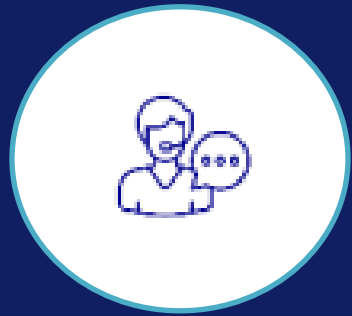
- 01 DEFINICIÓN Y SISTEMA DE MEDIDA
- 02 VARIABLES QUE MÁS IMPACTAN
- 03 CÓMO MEJORAMOS NUESTRO NPS
- 04 GESTIÓN EXPECTATIVAS
- 05 RESULTADOS ACTUALES
- 06 VALORACIONES REALES



# DEFINICIÓN Y SISTEMAS DE 1 MEDIDA

Back Proveedores

# DEFINICIÓN Y SISTEMA DE MEDIDA

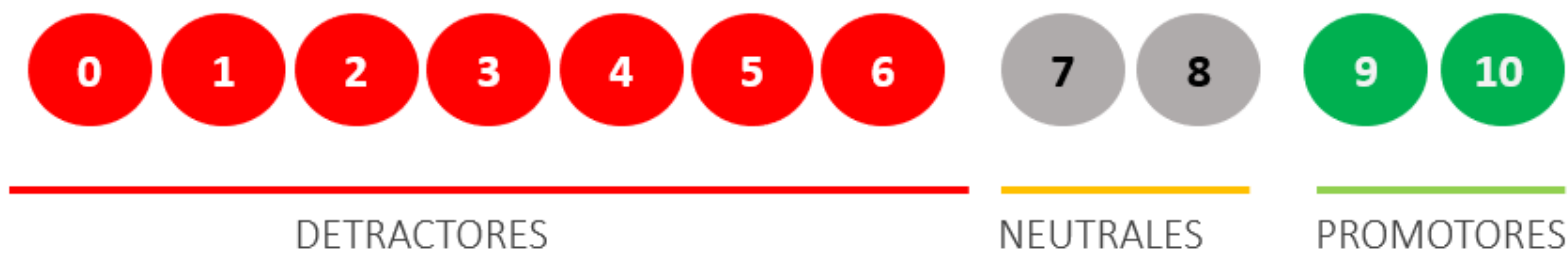


## ¿Qué es el NPS?

El Net Promoter® Score mide (y compara) la lealtad de los clientes hacia una empresa haciendo una sola pregunta “En relación al servicio de asistencia prestado ¿Con qué probabilidad recomendaría “X SEGURO” a un amigo, familiar o conocido? 0 Nada probable - 10 Muy probable

## ¿Cómo se mide?

*“En una escala de 0 a 10, donde 0 es que Seguro que no recomendaría, y 10 es Seguro que sí recomendaría... ¿Con que probabilidad recomendaría (NOMBRE SEGURO) a un familiar, amigo?”*



$$NPS = \%Promotores - \%Detractores$$



# CUESTIONARIO SEGURCAIXA

Código	Pregunta	Escala
Q0	Buenos días. Soy Clara, asistente virtual de la empresa reparadora de SEGURCAIXA. Nos consta que tu caso ha finalizado. Por favor, ¿puedes confirmar que todos los trabajos de reparación han terminado?	SI/NO
Q1	En relación al servicio de asistencia recibido ¿Con qué probabilidad recomendarías SEGURCAIXA a un amigo, familiar o conocido? Utiliza una escala de 0 a 10 donde 0 es seguro que no recomendaría y 10 es seguro que SI recomendaría	0-10
Q2	¿Cuál es tu satisfacción con la atención telefónica recibida? Utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es nada satisfecho y 10 es Muy satisfecho	0-10
Q3	¿Cuál es tu satisfacción con la calidad de la reparación realizada?	0-10
Q4	¿Cuál es tu satisfacción general con la profesionalidad de los reparadores?	0-10
Q5	¿Cuál es tu satisfacción con el tiempo total de resolución de su caso?	0-10
Q6	¿Cuál es tu satisfacción con la información recibida durante el proceso?	0-10
Q7	Por último, podrías contarnos - Por qué motivos recomendarías Segurcaixa - En que debería mejorar Segurcaixa para que lo recomendaras más - Por qué motivo no recomendarías Segurcaixa	ABIERTA

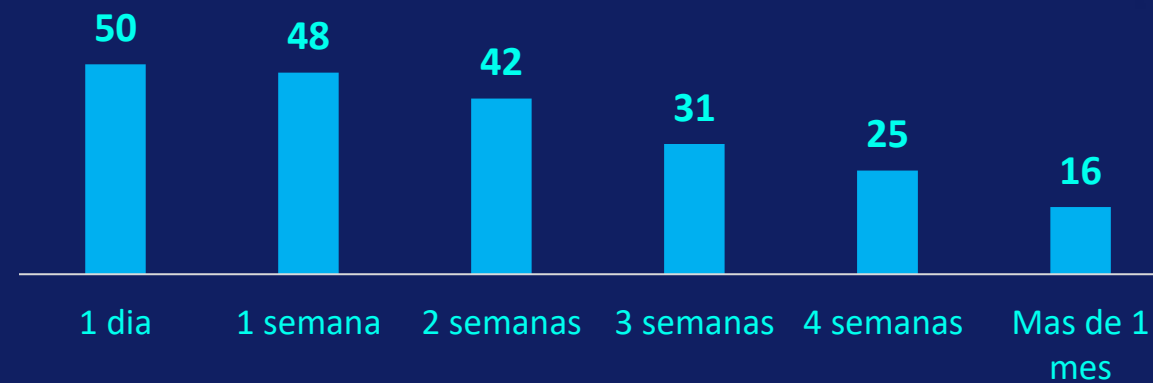


# VARIABLES QUE MÁS 2 IMPACTAN

Back Proveedores

# VARIABLES QUE MÁS IMPACTAN

## Duración del caso

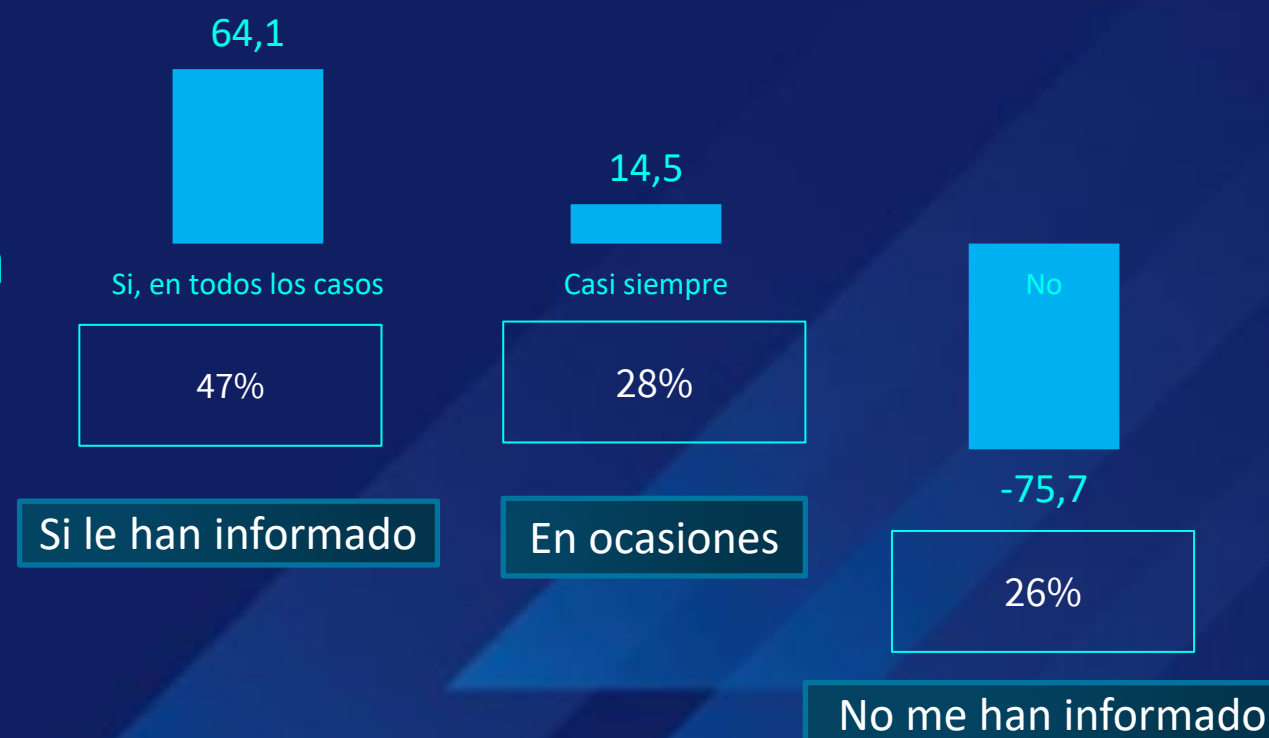


Casos que se alargan más de 4 semanas rebajan su indicador de NPS a la mitad, perdiendo entre 20-30 puntos de media en función del año

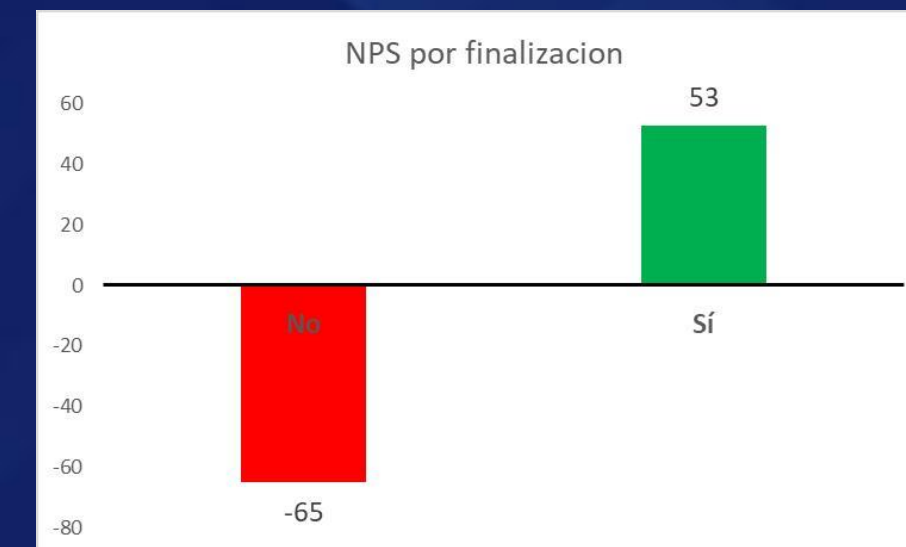
## Cliente informado, cliente satisfecho

Si no se puede evitar la larga duración del caso es importante mantener informado en todo momento al cliente y gestionar sus expectativas, de este modo, pese a ser casos muy largos pueden tener un NPS positivo

## NPS casos de más de 4 Semanas (en función de si ha sido informado de las expectativas)



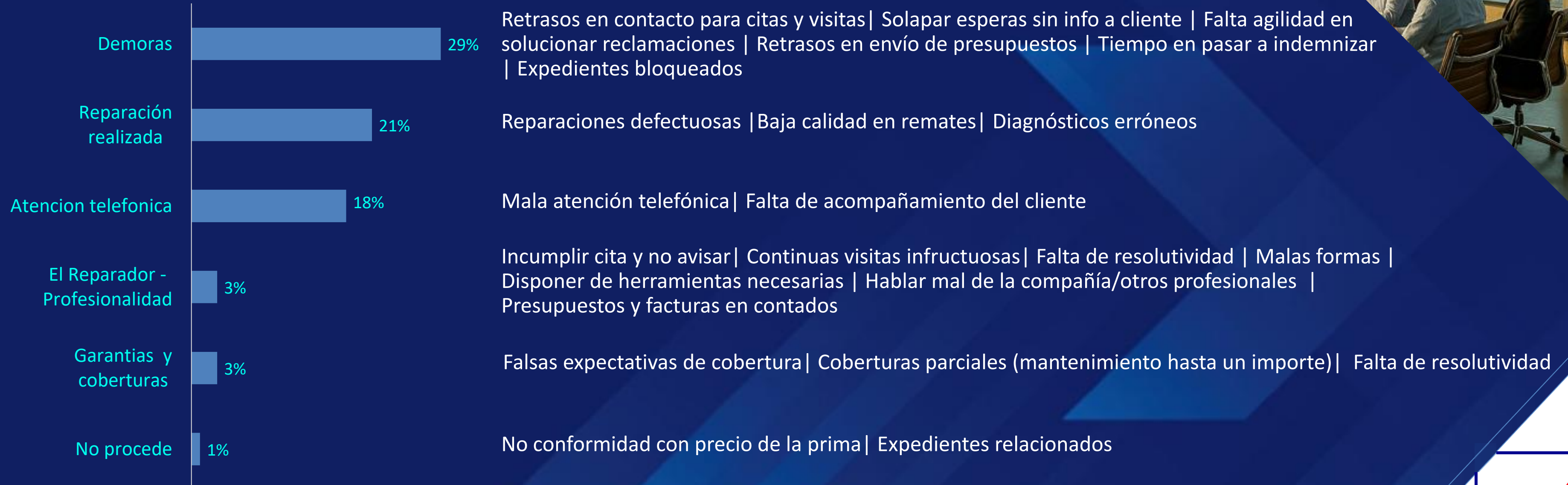
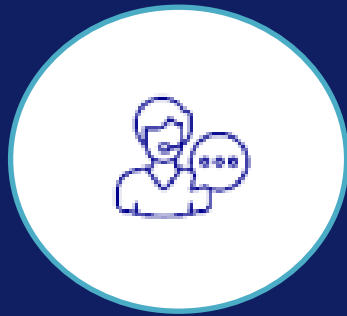
## Cierre correcto



# VARIABLES QUE MÁS IMPACTAN

## MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

(Puede haber varios motivos)







# ¿CÓMO MEJORAMOS NUESTRO NPS?

Back Proveedores

# ¿CÓMO MEJORAMOS NUESTRO NPS?



## ANTES DE LA VISITA

- **Fomalidad** cuando contactemos con los clientes. Presentarnos y mostrar interés y **empatía** con el cliente
- No impongamos citas, **demo facilidades** a los clientes
- Informemos **SIEMPRE** ante cualquier problema al acudir a la cita
- **Cumplamos** los plazos de atención y los compromisos que acordemos con los asegurados

## DURANTE DE LA VISITA

- Seamos **puntuales y formales** durante nuestra visita
- Cuando demos al cliente a firmar cualquier documento, **expliquemos** brevemente lo que va a firmar
- **Aclaremos** al cliente el origen del problema y reparaciones
- Dejemos limpia la zona de trabajo y **mostremos** al cliente lo realizado
- Antes de irnos **indiquemos próximos pasos** (próximo gremio a intervenir):
  - En casos de posible no cobertura: Indicad que le contactará su compañía para informarle de coberturas, no generemos expectativas
- **Evitemos visitas** infructuosas, seamos resolutivos y reparemos en la primera visita

## HASTA FINALIZAR SINIESTRO

- Prestar un servicio ágil y de calidad
- Evitemos **demoras en la coordinación de gremios** y cotejemos siempre la correcta reparación del gremio anterior
- **Pongámonos en la piel del cliente**, no hacemos tuercas
- **Acompañarle siempre informándole** del estado de su caso, especialmente en las dificultades (retrasos de material, anulaciones de citas, subsanación de reclamaciones...)
- Finalizar correctamente los casos, **no cerremos nada sin cotejar** con el cliente que está todo correctamente finalizado
- Gestionar sus **expectativas**



# GESTIÓN DE EXPECTATIVAS

# 4

Back Proveedores

# GESTIÓN DE EXPECTATIVAS



## Protocolo atención del reparador

AXA Partners • 2022

### ¿Qué estamos haciendo y en qué necesitamos que nos ayudéis?

Vamos a informar previamente a nuestros clientes de la duración estimada de su expediente, en base a la causa y los gremios intervinientes, gestionando sus expectativas de los tiempos de su siniestro

Para ello es imprescindible que nos indiquéis los gremios que intervendrán en el siniestro en base a los daños observados ya que, **en base a vuestra información**, daremos una estimación de plazo al asegurado

Información 1ª Visita

Indicar posible origen y daños propios y/o a terceros

¿Han iniciado trabajos?

¿Está pendiente de confirmar la cobertura?

¿Están todos los trabajos del gremio finalizados?

¿Tiene que intervenir algún otro gremio?

Próximos Gremios



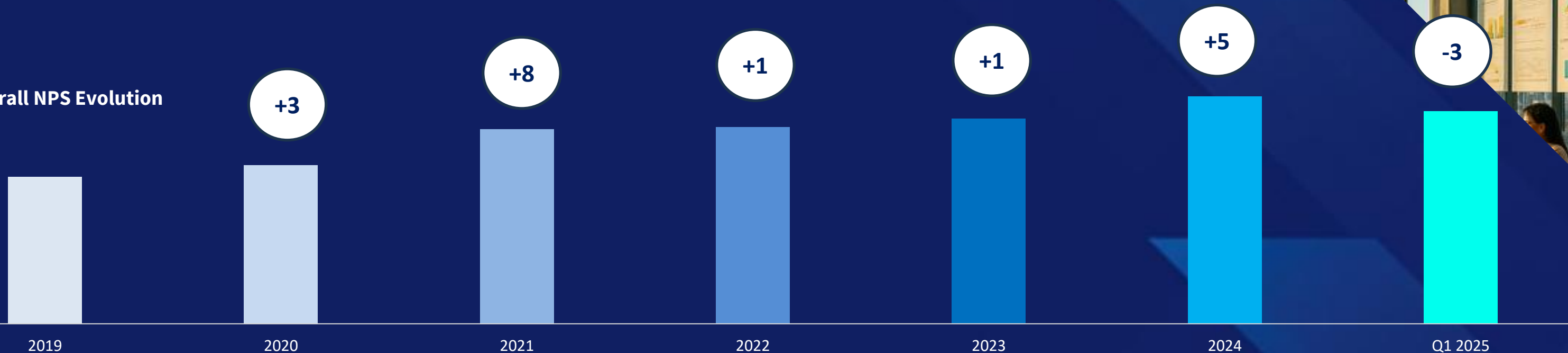


# 5 RESULTADOS ACTUALES

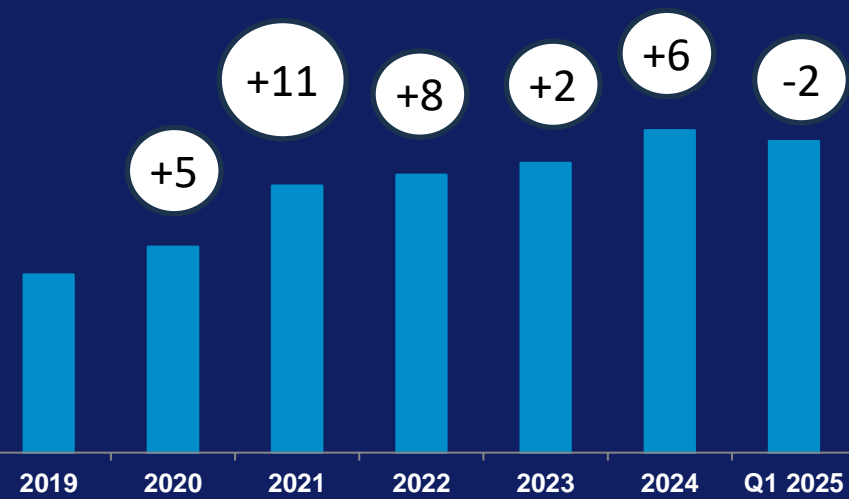
Back Proveedores

# RESULTADOS ACTUALES

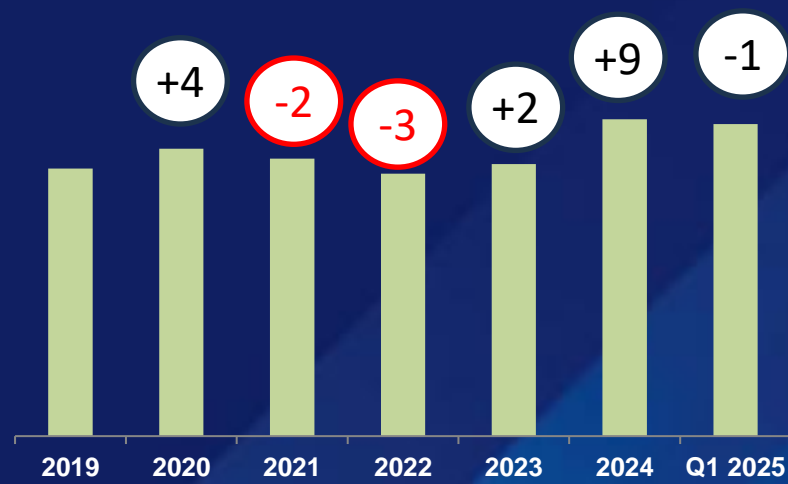
Overall NPS Evolution



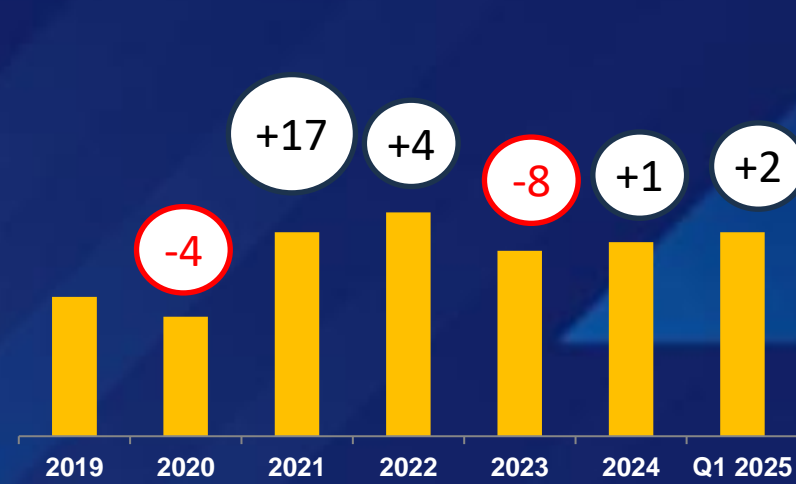
SEGURCAIXA



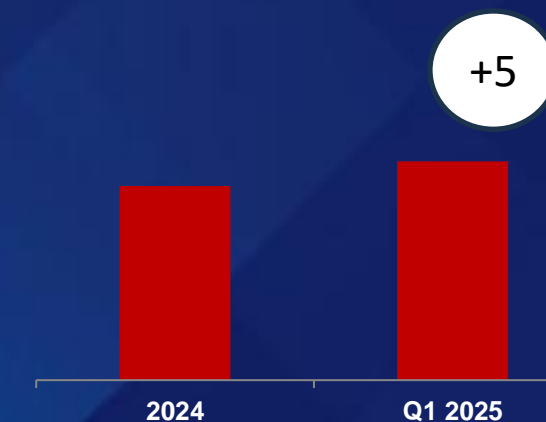
RGA



ERGO



LINEA DIRECTA





# 6 VALORACIONES REALES

Back Proveedores



# VALORACIONES REALES

Grupo NPS	Puntuación NPS	Satisfacción con la asistencia	Comentario	Observaciones
Detractor	0	1	La asistencia nefasta 4 días para arreglar una cisterna El Técnico que me soluciono la avería , un buen profesional	El técnico actúa bien, pero la nota es mala
Detractor	0	1	Porque han tardado más de nueve días para realizar una reparación de media hora, dejándome sin agua en la cisterna durante parte de la Navidad y todo el fin de año	Cuidado con las fechas señaladas
Detractor	5	3	Deberían de estar más atentos para saber si el cliente ha recibido los servicios,	Cuidado con los cierres
Detractor	6	5	Profesionalidad y eficacia añadiendo formalidad en el tiempo establecido	Cliente no sabe que es detractor
Detractor	6	3	La pintura no ha sido correcta, viniendo el pintor sin la pintura adecuada y quedando por pintar una parte.	Reparador no lleva el material
Detractor	5	3	En la atención telefónica de los siniestros y la puntualidad de los técnicos. El operador, a parte de ser una borde y de no tener idea de cómo ayudarme, me dio una fecha. Luego me llamo el técnico (un tercero sin derecho a recibir mi número de teléfono) y cambio la fecha a una semana más tarde. Para llegar una hora tarde el día de la reparación.... Por no mencionar que mi problema era eléctrico y no dejaban de llamarme por qué había pedido "que me cambiasen una lámpara"....	Cliente problemático con mala gestión por nuestra parte
Detractor	0	1	5 meses esperando para la asistencia del siniestro. 11 llamadas realizadas y nadie sabia nada. Sin ningún tipo de información.	Cliente no contactado
Detractor	3	2	Ha sido una pesadilla, un año y cuatro meses para un simple cuarto de baño, dejación total, cada llamada a rga, a contar todo el proceso, desconocimiento total.	Importante llevar una buena gestión de la información del expediente
Detractor	0	2	Es un hotel y tardaron 5 meses en reparar los daños, tuve que cerrar una Habitación en pleno verano, ocasionando pérdidas, con lo cual no son un seguro de confianza y para nada recomendable	Ser más resolutivos con los negocios, tomar decisiones cuanto antes
Detractor	3	3	La reparacion no cubierta por ek seguro ha aido muy cara y tengo serias dudas de que haya solucionado el problema de forma definitiva, lo veremos con el tiempo	En un sin cobertura es difícil tener buena puntuación
Detractor	0	1	Porque mi esposo que está discapacitado le hicisteis quitar el sanitario de loza de la cocina cuando no puede hacer esfuerzos .y casi 1 mes para cambiar la pila lo vi excesivo	Cuidado cómo indicamos las instrucciones en los casos especiales





# VALORACIONES REALES

Grupo NPS	Puntuación NPS	Satisfacción general con la asistencia recibida	Comentario	Observaciones
Pasivo	8	10	Buen servicio técnico y atención cliente	Buen trabajo, mala nota
Pasivo	8	8	No haber estat solucionar amb una sola visita	Informar bien al cliente del procedimiento de la reparación
Pasivo	7	6	Llame por un atasco en el lavabo y al arreglarlo rompieron un latiguillo, tuvieron que venir dos veces más para solucionarlo. Una semana liada y sin lavabo por algo que en la primera visita debió y pudo ser solucionado.	Una mala reparación que no va con mala nota. Los clientes no entienden la nota que nos ponen
Pasivo	7	8	Han tardado muchísimo en atenderme en la primera reparación.Las otras dos,perfectas.	Pueden mezclar expedientes
Pasivo	8	8	Rapidez y calidad del servicio	No pone puntuación máxima
Pasivo	7	6	Terminarlo todo seguido, aun queda la indemnización	Ponen la nota al margen de la indemnización



# VALORACIONES REALES

Grupo NPS	Puntuación NPS	Satisfacción con la asistencia	Comentario	Observaciones
Promotor	10	10	El personal muy amables y me a encantado como me han arreglado todo un saludo y felices fiestas	Casos normales
Promotor	10	10	Me atendieron muy bien y me lo arreglaron rápido y eficaz	
Promotor	10	10	Rapidez y eficacia	
Promotor	10	10	Fenomenal y la persona que vino a solucionar el siniestro lo mejor que e visto	Tener en cuenta la presencia y profesionalidad
Promotor	10	10	La persona que se presentó para desatascar las tuberías, fue muy eficiente y amable quedando todo perfecto. Gracias	Amabilidad y trato con el cliente
Promotor	10	10	El técnico tuvo complicaciones y lo resolvió muy satisfactoriamente.	Que el cliente vea que hacemos intención por solucionar su problema (Sea real o no, que no vea que echamos una foto y nos vamos)
Promotor	10	10	No me he preocupado de nada, lo han hecho todo sin complicaciones.	Lo que siente el asegurado sobre el siniestro, sea la realidad o no
Promotor	9	10	Concreción en el desarrollo de las diferentes etapas del siniestro	Gestión de expectativas



# VALORACIONES REALES

Grupo NPS	Puntuación NPS	Satisfacción general con la asistencia recibida	Comentario	Observaciones
Promotor	9	10	The worker came very quickly after I called the insurance office.	Ayuda al asegurado en casos como los problemas de idioma
Promotor	10	10	Seriedad y profesionalidad	Dos cosas que valoran mucho
Promotor	10	10	El técnico llegó dentro del plazo establecido y el técnico fue resolutivo	Tienen muy en cuenta los plazos
Promotor	10	10	La respuesta y atención fue rápida!!!	Tienen muy en cuenta los plazos
Promotor	10	10	El servicio ha sido muy rápido y competente	Tienen muy en cuenta los plazos
Promotor	10	10	Por trabajo bien realizados y puntualidad	Tienen muy en cuenta los plazos
Promotor	10	10	Los operarios que vinieron son profesionales, amables y cumplieron magníficamente con su trabajo. Aunque no es de ellos la culpa de que para un asunto de albañilería en un cuarto de baño, que se supone URGENTE, hayan tardado más de un mes desde que di el parte de siniestro, en aprobar la reparación. En ese aspecto, INSATISFECHO.	Buena nota a pesar de que hubo malas gestiones. Es la importancia de otros pequeños detalles señalados
Promotor	10	10	Porque el reparador es una persona muy amable y ha hecho su trabajo rápido y como toca. Muchas gracias 😊😊😊. Un saludo	Nos ponen hasta caritas sonrientes de lo bien que lo hacemos

# FAQ

## Frequently Asked Questions





GRACIAS

Back Proveedores