

A woman with glasses and a striped shirt is looking at a laptop screen in a meeting. The background is blurred, showing other people and a desk with a laptop.

Marzo 2021

V CUSTOMER OBSERVATORIUM

SOTTO TEMPO ADVERTISING
MST HOLDING

Estudio online realizado a través del panel de
Netquest a 1.000 personas representativas de la
población española

72'2%

Lo ha usado en el último año

74'6%

Considera que influye en su decisión de compra

75'6%

Cambiaría de proveedor ante una mala experiencia

61'1%

Está dispuesto a gastar más si recibe una buena atención

81'3%

Considera que influye en la imagen de la empresa

57'6%

Le influye en su decisión de compra la opinión de otros usuarios



ATENCIÓN AL CLIENTE

UN ELEMENTO CLAVE EN NUESTRAS DECISIONES DE COMPRA



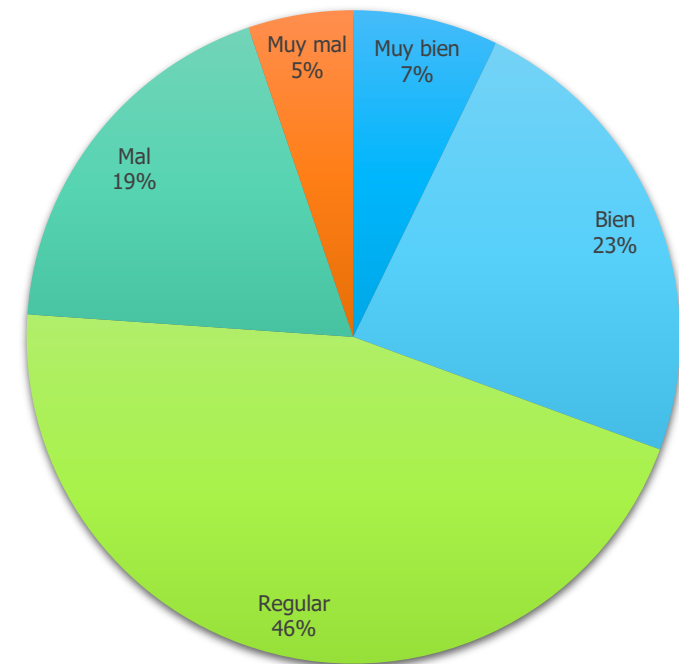
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COVID-19

Aumenta el uso del servicio y el 30% considera que ha funcionado bien o muy bien.

28'1%

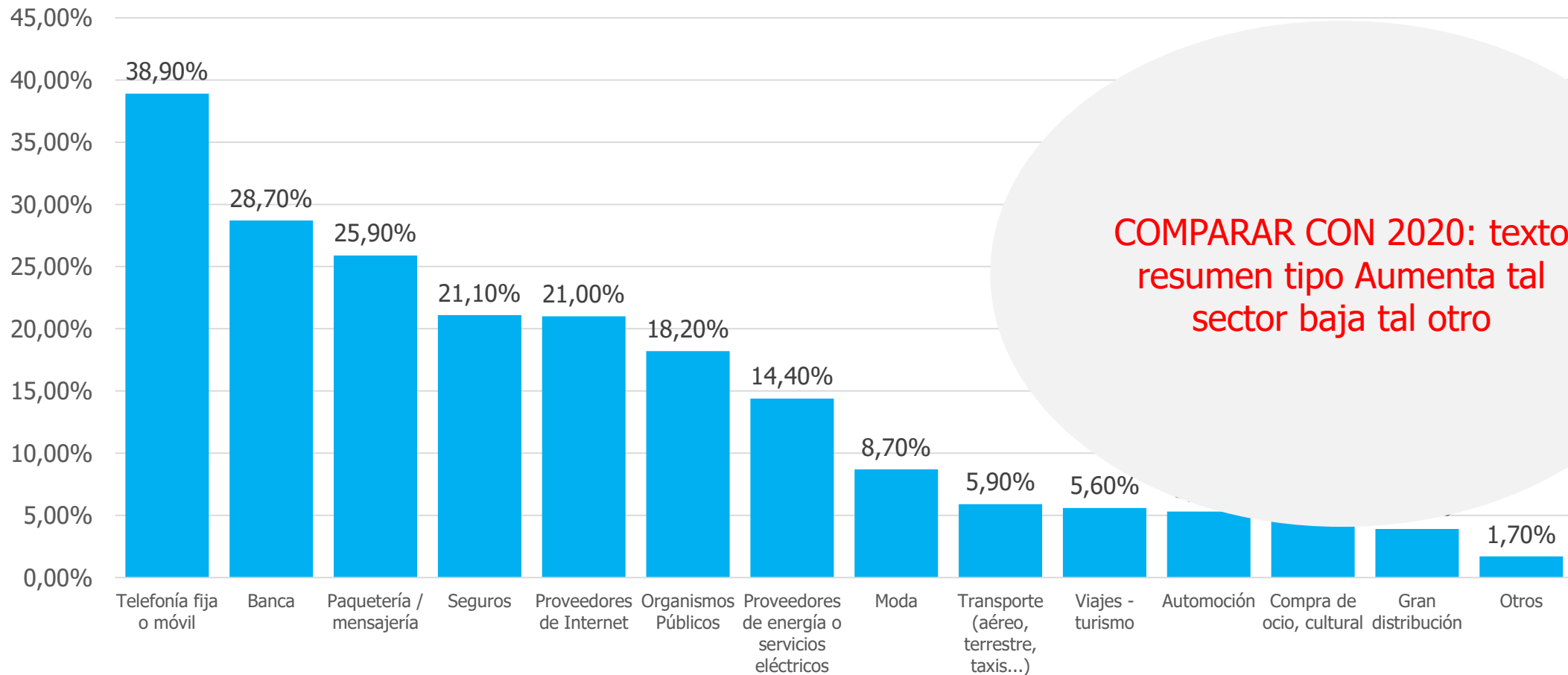
Declara haber utilizado más el SAC durante la pandemia

¿Cómo han funcionado los servicios de atención al cliente durante la pandemia?



USO DEL SAC POR SECTORES EN 2020

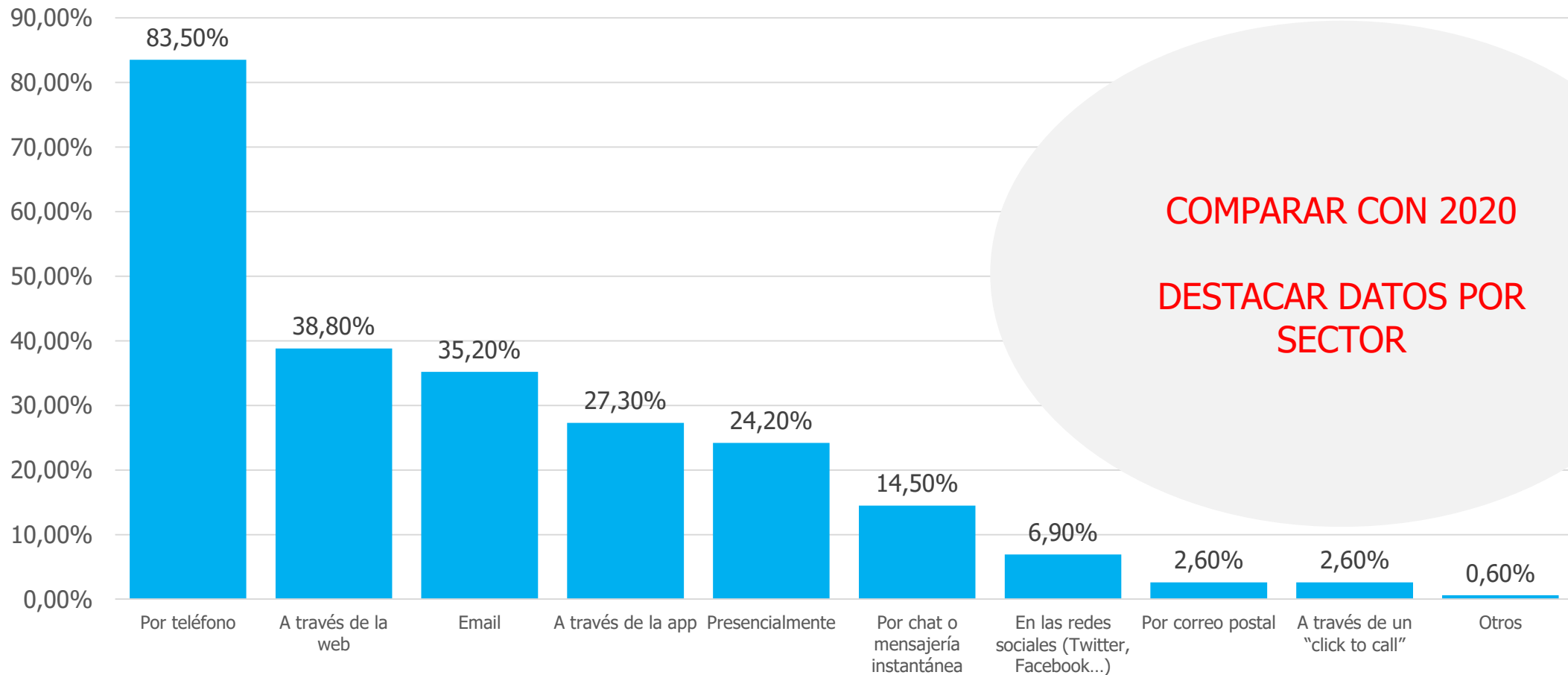
Telefonía, Banca y Paquetería son los 3 sectores en que más se ha usado



COMPARAR CON 2020: texto resumen tipo Aumenta tal sector baja tal otro

CANALES DE CONTACTO MÁS USADOS

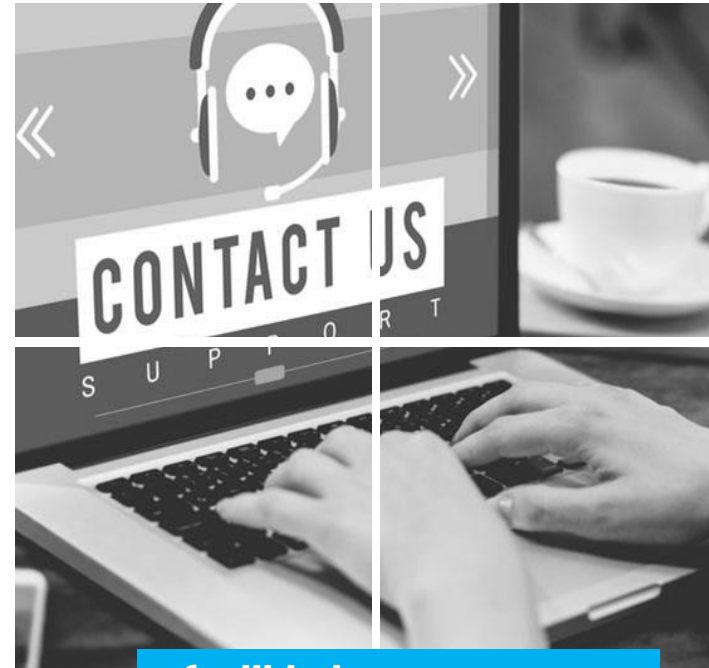
El teléfono sigue siendo el canal más usado.



FACILIDAD DE CONTACTO POR CANAL



- facilidad para contactar



+ facilidad para contactar



**CORREO
POSTAL**



**REDES
SOCIALES**



MAIL



TELÉFONO



**CHAT O
MENSAJERÍA**



**CLICK TO
CALL**



WEB



APP



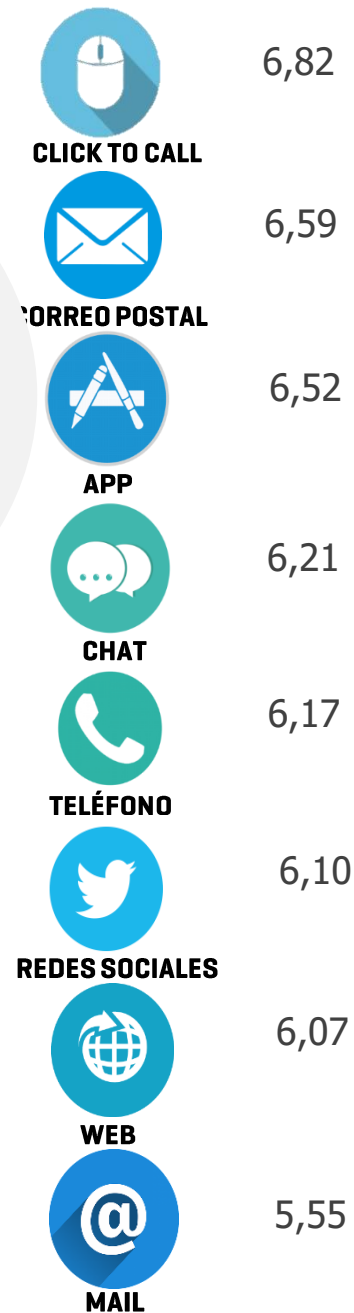
COMPARAR CON 2020

DESTACAR DATOS POR SECTOR

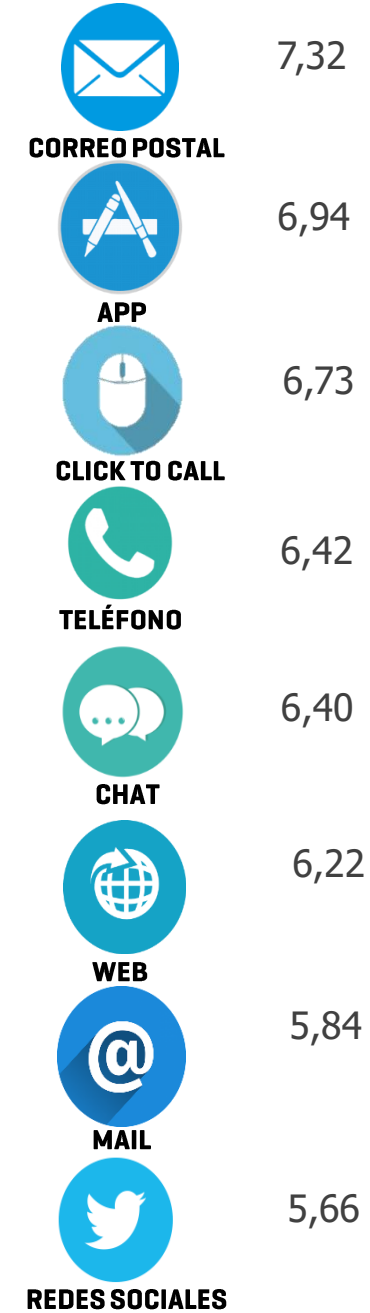
SATISFACCIÓN Y CONFIANZA POR CANAL

Click to call el canal con mayor satisfacción. Las redes sociales son las que generan menor confianza

GRADO SATISFACCIÓN

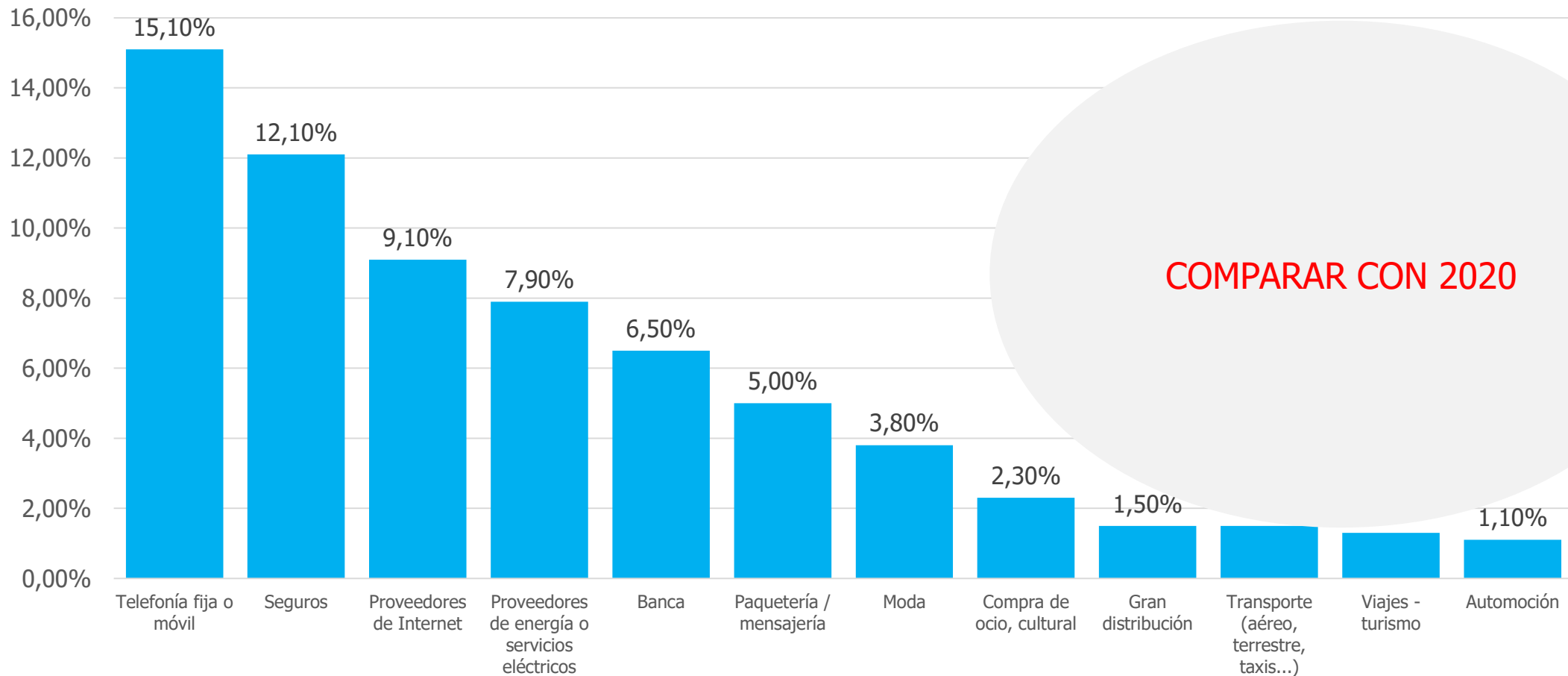


GRADO CONFIANZA



CAMBIOS DE CONTRATO EN 2020

El 39'8% de la población ha cambiado su proveedor de algún servicio en el último año



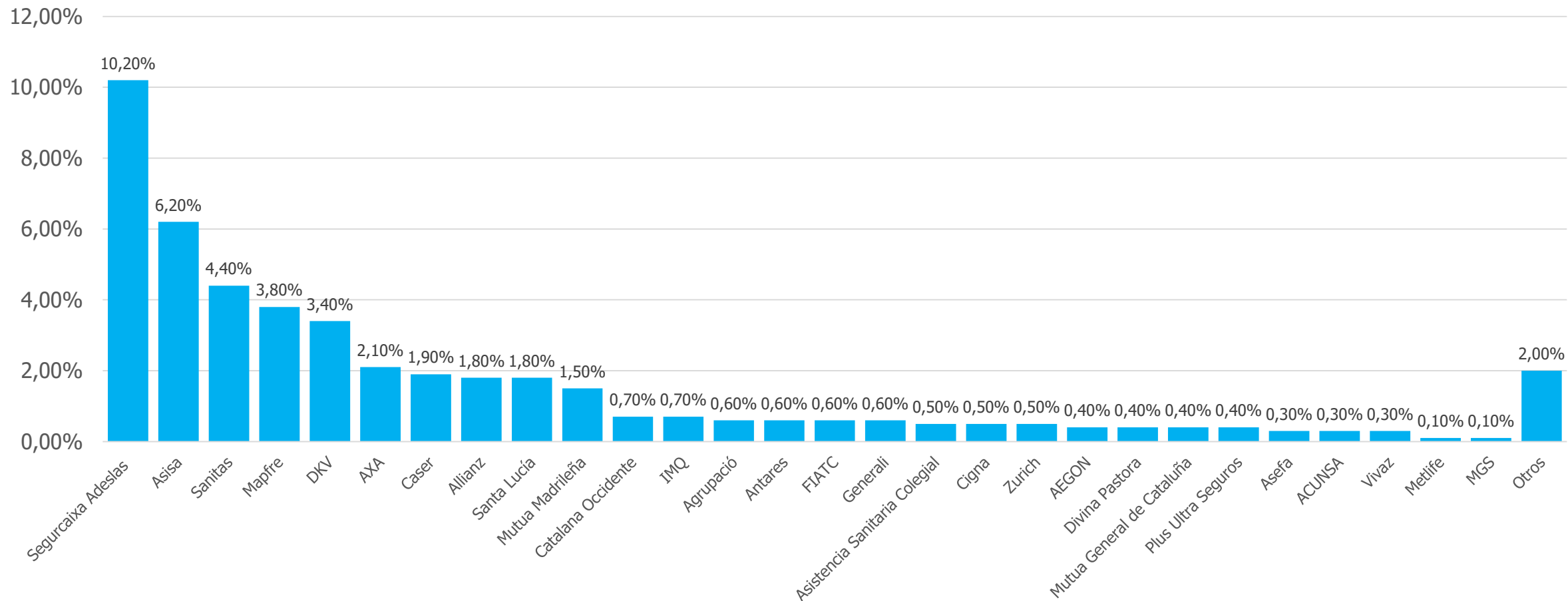
Seguros de Salud

Una necesidad en auge



RANKING USUARIOS

El 42'6% de los usuarios encuestados dispone de un Seguro privado de Salud



7'2_{/10}

Nivel de satisfacción con su seguro de salud

56'4%

Ha contactado con el SAC de su seguro de salud

7'12_{/10}

Satisfacción tras contactar con el SAC

7'22_{/10}

Valoración de la información recibida



SITUACIÓN GENERAL

LOS ESPAÑOLES SATISFECHOS CON SU SEGURO DE SALUD



SATISFACCIÓN y RECOMENDACIÓN

Satisfacción y Recomendación no siempre van de la mano

TOP 10 SATISFACCIÓN



TOP 10 RECOMENDACIÓN*



*Basado en NPS



CANALES DE CONTACTO CON EL SAC



TELÉFONO

40'65%



MAIL

25'3%



WEB

14'37%



WHATSAPP

11'1%



CHAT

9'21%



REDES SOCIALES

8'47%

MOTIVOS DE CONTACTO

53%

INFORMACIÓN
SOBRE
SERVICIOS

47%

AUTORIZACIONES

38,39%

SOLICITUD CITA

30,32%

INFORMACIÓN
SOBRE TARIFAS

13,34%

BAJA SERVICIOS

CANALES Y MOTIVOS DE CONTACTO

El teléfono es la vía de contacto más habitual con el seguro de salud



SATISFACCIÓN CON EL SAC Y EL SERVICIO

Se observa una correlación entre la valoración del servicio de atención al cliente y la percepción del servicio general ofrecido por la compañía

TOP 10 SATISFACCIÓN CON EL SAC

-  SEGUROS DE SALUD
ACUNSA
CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA
-  **MetLife**
-  **caser**
seguros
-  **agrupació mútua**
-  **Assistència Sanitària**
-  **santalucía**
SEGUROS
-  **ZURICH**[®]
-  **MGC**
mTua
-  **Cigna.**

TOP 10 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

-  **MetLife**
-  SEGUROS DE SALUD
ACUNSA
CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA
-  **agrupació mútua**
-  **Assistència Sanitària**
-  **FIATC**
SEGUROS
-  **caser**
seguros
-  **MAPFRE**
-  **Cigna.**
-  **MGC**
mTua
-  **ZURICH**[®]

¿QUÉ MEJORARÍAN DEL SAC?



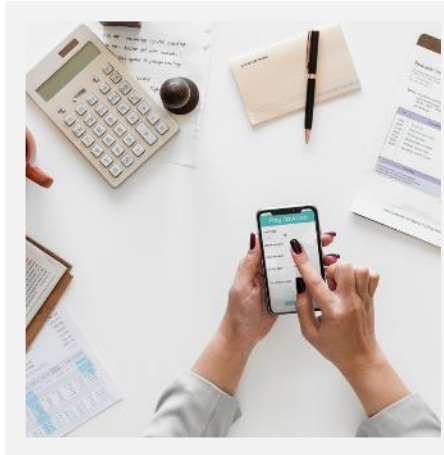
Rapidez

El 16'84% de los usuarios desean una atención más rápida



Tiempos de espera

Al 12'24% les gustaría que se redujeran los tiempos de espera



Atención telefónica

El 6'12% mejoraría la atención vía teléfono



Amabilidad y empatía

Al 5'61% le gustaría que los agentes mostraran más amabilidad y empatía



Mayor información

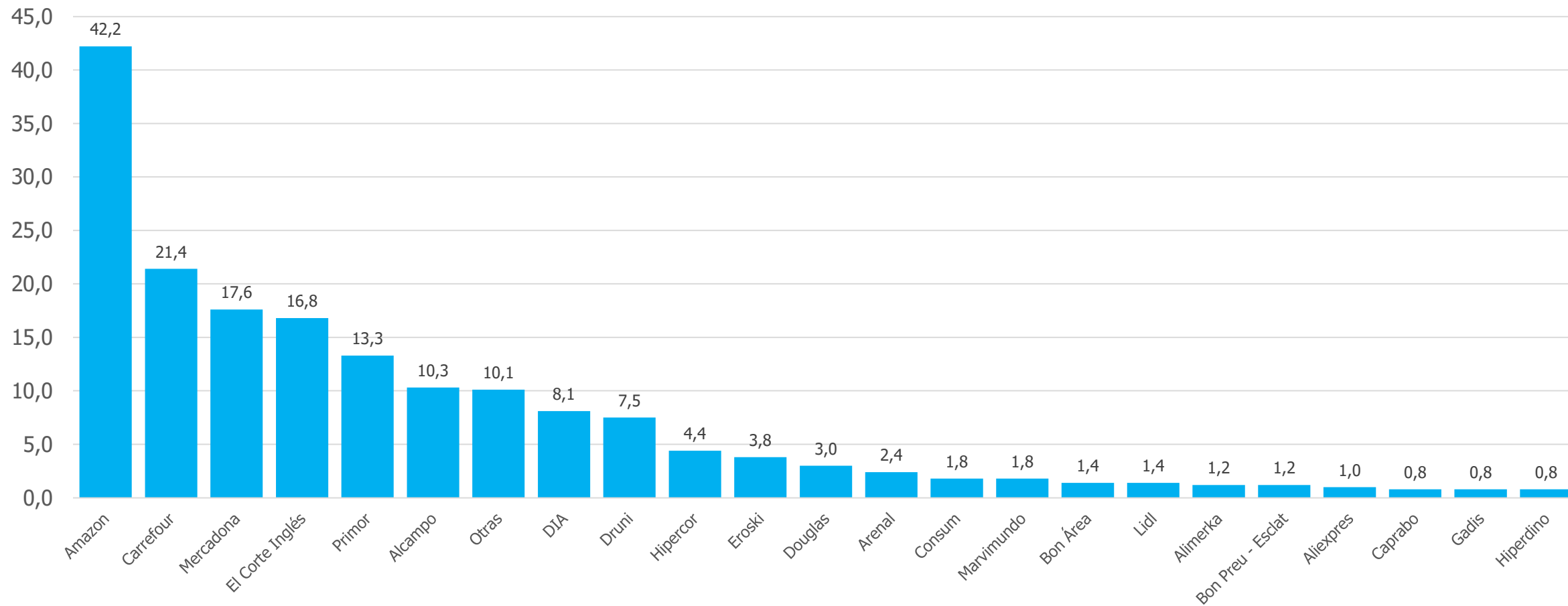
Al 5'61% le gustaría recibir más información

Gran Distribución Online

El COVID impulsa la compra de productos de primera necesidad de forma remota

RANKING USUARIOS

El 49'5% de los usuarios ha realizado alguna compra online de productos de primera necesidad en el último año



26'46%

Ha utilizado este servicio por primera vez a raíz de la pandemia

7'96/10

Nivel de satisfacción global

27'75%

Ha contactado con el SAC



SITUACIÓN GENERAL

Una nueva forma de hacer la compra



SATISFACCIÓN y RECOMENDACIÓN

Satisfacción y Recomendación no siempre van de la mano

TOP 10 SATISFACCIÓN

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

TOP 10 RECOMENDACIÓN*

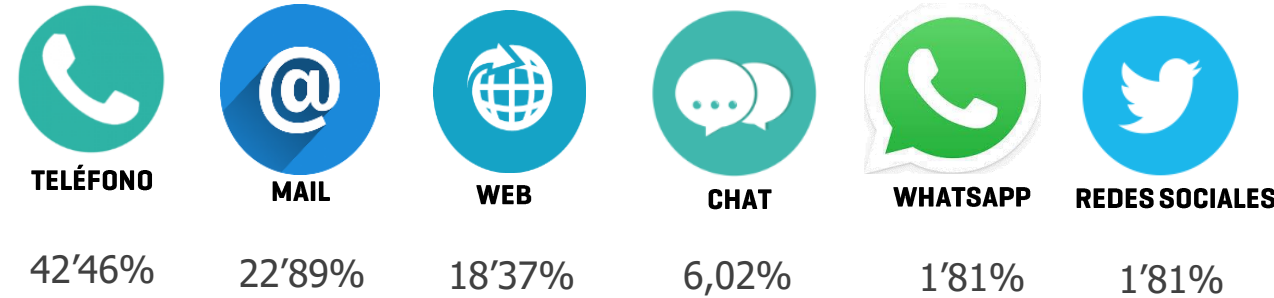
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

*Basado en NPS

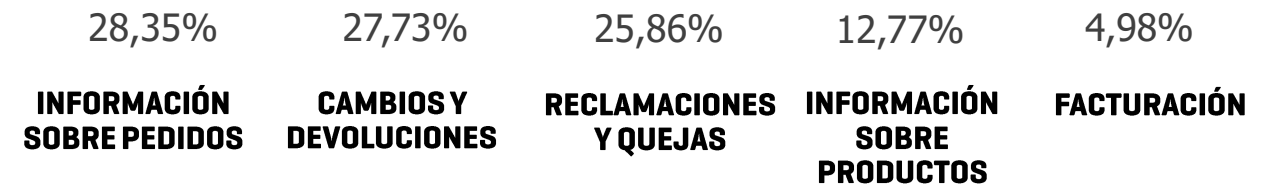
NOMBRE O LOGOTIPO



CANALES DE CONTACTO CON EL SAC



MOTIVOS DE CONTACTO





CANALES Y MOTIVOS DE CONTACTO

El teléfono es la vía de contacto más habitual y se usa principalmente para recibir información de los pedidos



Gracias

 Ana Banquer

 652 68 58 67

 ana@sottotempo.com

 www.lideresenservicio.com