

# Customer Experience



# N P S



---

*Enriqueciendo la vida de nuestros clientes*

A person in an orange shirt and dark shorts is climbing a steep, light-colored rock face. The background shows a sunset or sunrise over a valley, with warm colors like orange and yellow blending into a darker blue sky. The overall scene is dramatic and inspiring.

**¿Cuál es tu propósito en Skandia?**

## Propósito NPS

Enriquecer la vida de nuestros clientes



## Propósito Skandia

Ser el aliado financiero que empodera a millones de personas para que puedan vivir la vida que quieren vivir

# N P S



---

*Enriqueciendo la vida de nuestros clientes*

# Agenda

| Un poco de contexto  
| sobre esta sesión

| ¿Qué hay detrás de  
| esta filosofía?

| Lo más importante de la  
| parte técnica

| ¿Qué propósito te llevas?

# Agenda

Un poco de contexto  
sobre esta sesión

¿Qué hay detrás de  
esta filosofía?

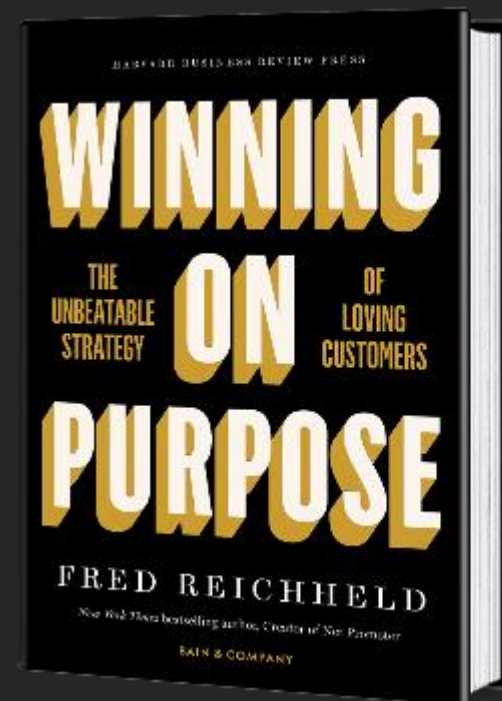
Lo más importante de la  
parte técnica

¿Qué propósito te llevas?

# La historia del NPS y esta sesión



+



Reichheld: Why write a new book now?

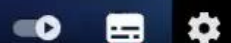


Liga del video: <https://youtu.be/6jkAYcU7--k>

k)

0:00 / 1:55

Desliza hacia abajo para ver más detalles



# Agenda

Un poco de contexto  
sobre esta sesión

¿Qué hay detrás de  
esta filosofía?

Lo más importante de la  
parte técnica

¿Qué propósito te llevas?



# Los pilares del NPS



**Dirige con  
amor**



**Aspira a la  
grandeza**



**Ama a tus  
clientes**



# Actividad

Los pilares del NPS





# ¿Qué significan los pilares del NPS?

---

- Dirigir con amor
- Aspirar a la grandeza
- Ama a tus clientes





## Dirige con amor

- Ser congruente
- Hacer lo correcto
- Ser empático, paciente y tolerante
- Todos venimos de pasados diferentes





## Aspira a la grandeza

- No te enfoques en el beneficio financiero
- Enfócate en tener un alto valor humano
- Si el propósito se basa en las ganancias económicas, los clientes y empleados la pagan caro.
- Lo que nos hace grandes es ayudar a otros.



## Ama a tus clientes

- Gana su confianza.
- Toma su feedback para mejorar.
- Pregúntate todos los días cómo impactar positivamente sus vidas.





# La regla de oro



# Agenda

Un poco de contexto  
sobre esta sesión

¿Qué hay detrás de  
esta filosofía?

Lo más importante de la  
parte técnica

¿Qué propósito te llevas?



vs.





# Big NPS

vs.



# Little NPS

- La filosofía detrás del NPS
- El propósito
- Enriquecer la vida de los clientes
- Amar a los clientes
- La regla de oro
- Los pilares

- La medida
- El cálculo
- La parte técnica

# Agenda

Un poco de contexto  
sobre esta sesión

¿Qué hay detrás de  
esta filosofía?

Lo más importante de la  
parte técnica

¿Qué propósito te llevas?



A person in an orange shirt and dark shorts is climbing a steep, light-colored rock face. The person is seen from behind, reaching up with their right hand. The background shows a vast, hazy landscape under a sunset sky with warm orange and yellow tones. The overall scene conveys a sense of challenge and achievement.

¿Qué propósito se llevan ahora?

A top-down photograph of a white ceramic coffee cup filled with dark coffee, sitting on a matching white saucer with a scalloped edge. The cup and saucer are positioned on a dark, textured surface. To the right of the cup, several question marks are cut out from pieces of light-colored paper or cardboard, scattered across the surface. The overall composition is clean and modern, with a focus on the coffee and the theme of questions.

# Preguntas y comentarios

---