

MIÉRCOLES DE

**CX** 

Estudio Nacional de Experiencia de  
Servicios Básicos del Hogar

 **ces** | centro de  
experiencias  
y servicios  
**UAI • LATAM**

**ACTIVA**

# EL ESTUDIO

## OBJETIVO DEL ESTUDIO

**Comprender cuál es y cómo construir la relación con los clientes por parte de sus proveedores de servicios básicos dirigidos a sus hogares**

**AGUA POTABLE**

**ELECTRICIDAD**

**GAS CAÑERÍA**

**GAS LICUADO**

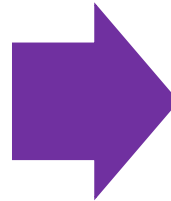
**INTERNET**

## METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

### FASE CUALITATIVA

**7 entrevistas a expertos de la industria.**

**24 entrevistas en profundidad a clientes.**

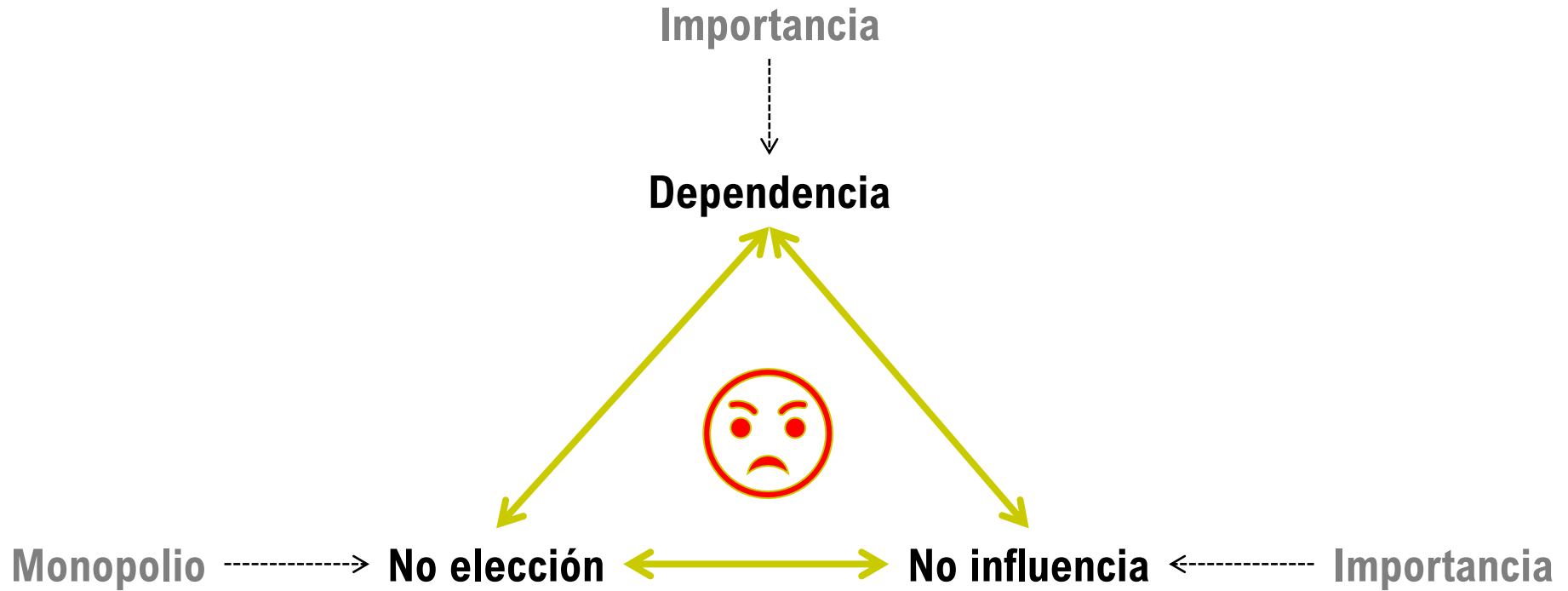


### FASE CUANTITATIVA

**1.717 entrevistas a clientes mediante encuesta panel on-line.**

# ALGUNOS DESAFÍOS

# SECTORES CON UNA TENSIÓN RELACIONAL DE BASE



# SECTORES CON TENDENCIAS DE CIENTES MUY RELEVANTES



## REIVINDICACIÓN SOCIAL

Derecho humano  
Estatización?  
Nacionalización?

## CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

Buen uso de recursos naturales  
Protección medioambiental  
Contribución a la comunidad



## PRAGMATIZACIÓN DE EXPECTATIVAS

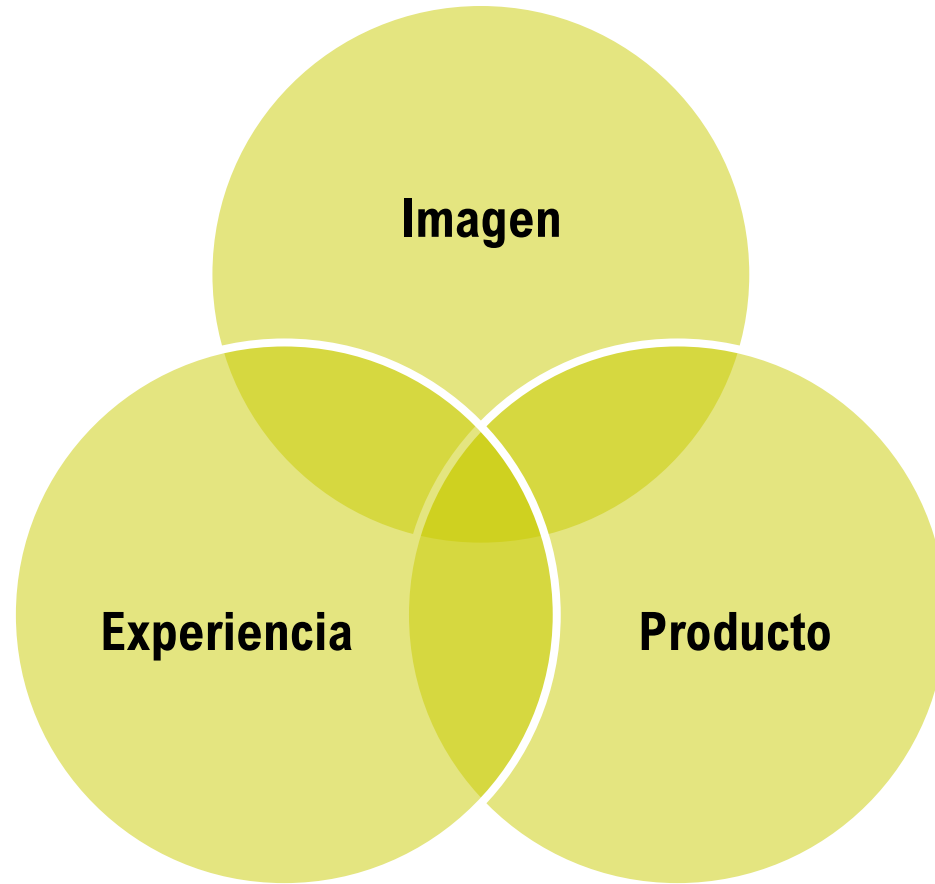
Calidad  
Continuidad  
Resolutividad

# IMPORTANCIA DE UNA PROPUESTA DE VALOR INTEGRAL





# IMPORTANCIA DE UNA PROPUESTA DE VALOR CONSISTENTE



# EL WEBINAR DE HOY

## EXPOSITORES



### • Rodrigo de La Riva

#### **Gerente Customer Experience Activa**

Sociólogo de la Universidad de Chile y Diplomado en Gestión de Marketing, UAI. 19 años de trayectoria en estudios de mercado y opinión pública, y en consultoría en gestión de experiencia de clientes.



### • Claudio Mundi

DPA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Administrador Público de la Universidad de Chile. Cursos de especialización en Dirección de Empresas de Servicio, UAI y de Harvard.

Desde 1997 Profesor de Postgrado en Dirección de Empresas de Servicio de la UAI. Consultor especializado en la Industria de Servicios, con 24 años de experiencia en el desarrollo de proyectos en diversas industrias.

**ACTIVA**

**ces** | centro de  
experiencias  
y servicios  
UAI • LATAM



ces  
UAI • LATAM

Estudio Nacional de Experiencia de  
Servicios Básicos del Hogar

MIÉRCOLES DE



CX

#MIERCOLESDECX



ces.uai



ces-uai



ces.uai



ces\_uai



eventos  
ces uai