PI PETRO Intelligence®

ONEXPO TEC COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Estrategias de fidelización para el consumidor

Alejandro Montufar Helu | Gustavo Alfaro | Rolando Alamilla

15 de noviembre del 2024

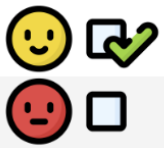
www.petrointelligence.com

1.- Fidelización
2.- Objetivo del programa
3.- Relevancia de los datos
4.- Retos
5.- Caso práctico
6.- Suscripción, anuncios y esquema de cobros

Índice

Objetivo del programa

El programa desarrollado por PETROIntelligence para la satisfacción del usuario se centra en tres indicadores:



CSAT
CUSTOMER SATISFACTION

Es una métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.

NPS
NET PROMOTER SCORE

Es una herramienta que permite medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones. A mayor NPS, menor posibilidad existe de perder a un usuario.

Para obtener el NPS de una empresa, se utilizan preguntas para conocer a los PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES.

PROBABILIDAD DE REGRESAR

Se toma en cuenta el *Top two Box*; donde se manifiesta probabilidad de regresar, generando así un círculo virtuoso de recompra.

Además, genera información complementaria de relevancia para las estaciones como:

- **Razón de elección de dicha estación**
- **Uso de esquemas de lealtad**

Indicadores de GIE de NPS Alto

Limpieza

95%

Amabilidad

94%

Tiempo de Espera

91%

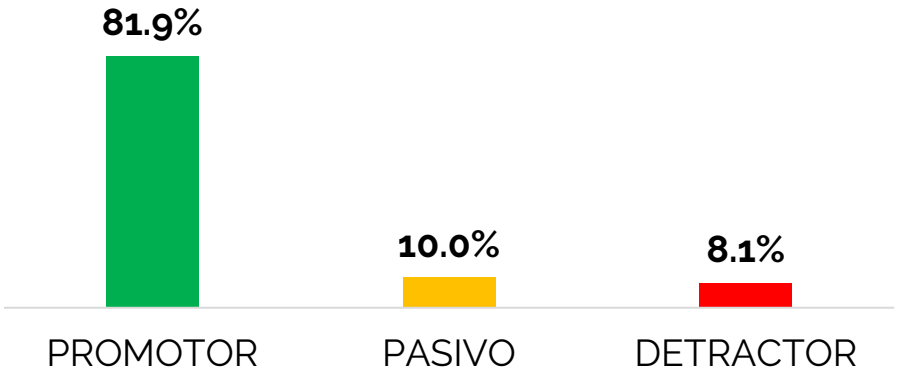
CSAT

94%

Probabilidad de retorno

94%

Tipo de usuario



NPS

84%

Relevancia de los datos

PI PETRO Intelligence®

ONEXPO TEC COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Indicadores de GIE de NPS Medio

Limpieza

87%

Amabilidad

87%

Tiempo de Espera

77%

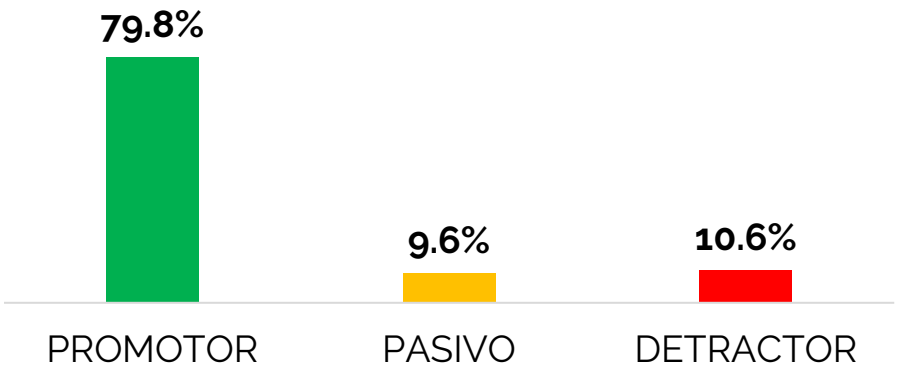
CSAT

80%

Probabilidad de retorno

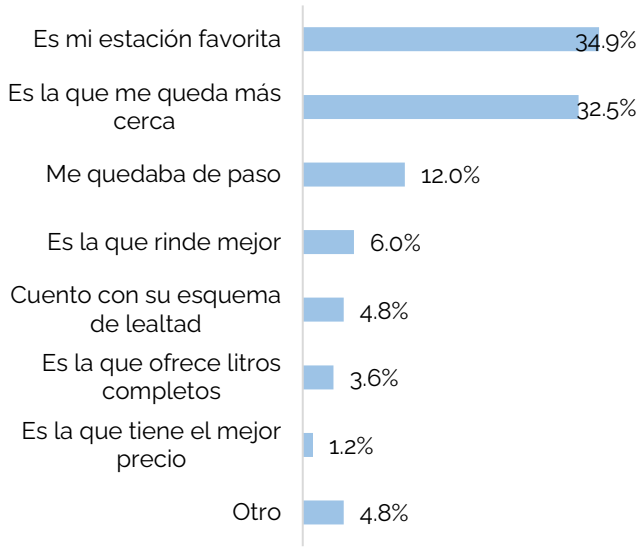
84%

Tipo de usuario



NPS

69%



Relevancia de los datos

PI PETRO Intelligence

ONEXPO TEC COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Indicadores de GIE de NPS Bajo

Limpieza

84%

Amabilidad

81%

Tiempo de Espera

86%

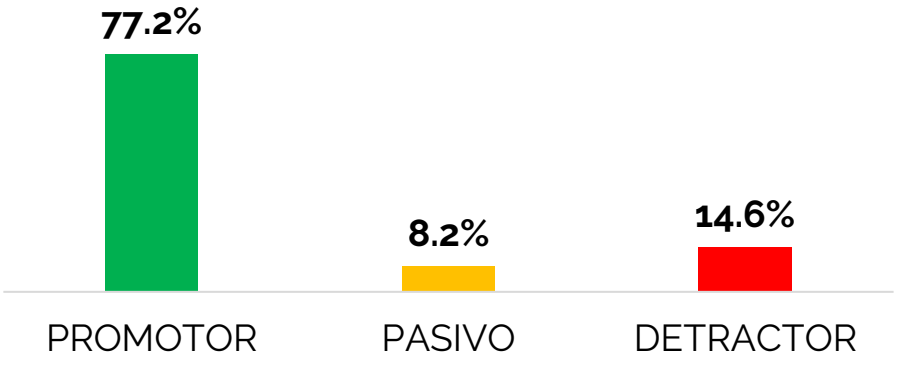
CSAT

86%

Probabilidad de retorno

84%

Tipo de usuario



NPS

62%

Relevancia de los datos

PI PETRO Intelligence®

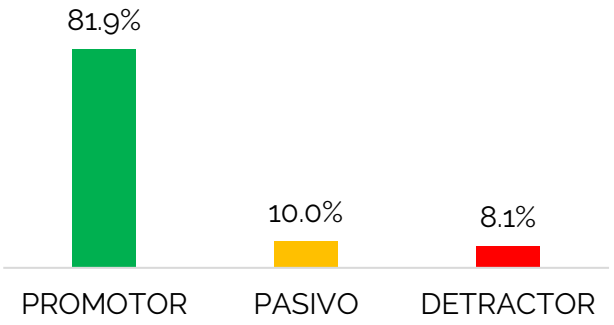
ONEXPO TEC COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Indicadores NPS

- Estaciones que cuentan con una mayor cantidad de detractores tienen un NPS más bajo.
- Los detractores inhiben la llegada de otros usuarios a la estación de servicio.
- La GIE es transparente para el consumidor, por lo que un bajo NPS afecta a la marca/imagen.

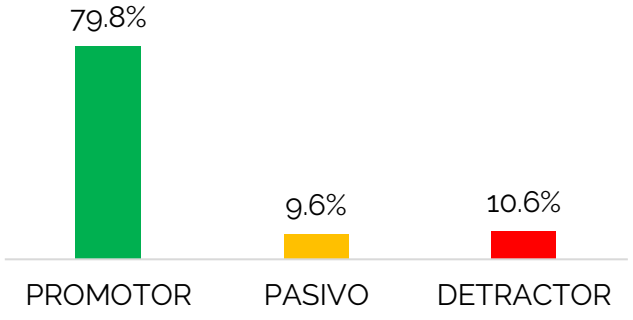
NPS Alto

NPS
84%



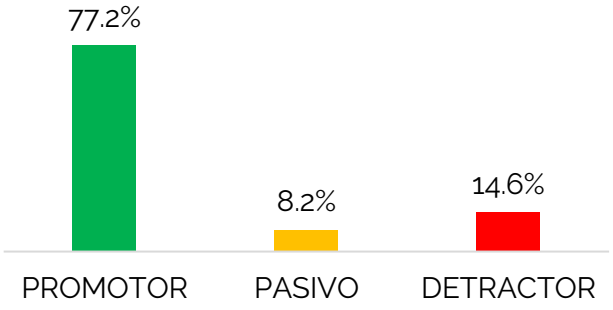
NPS Medio

NPS
69%



NPS Bajo

NPS
62%



Relevancia de los datos

Indicadores CSAT

- Las estaciones que tienen un NPS Alto tienen un mayor nivel de satisfacción en sus indicadores.
- Pueden surgir casos en donde a pesar de tener un NPS bajo, el CSAT es relativamente mayor.
- Por ello, es importante la exploración a profundidad de la información, lo cual es posible con preguntas a medida.

NPS Alto

Limpieza	Amabilidad	Tiempo de Espera	CSAT
95%	94%	91%	94%

NPS Medio

Limpieza	Amabilidad	Tiempo de Espera	CSAT
87%	87%	77%	80%

NPS Bajo

Limpieza	Amabilidad	Tiempo de Espera	CSAT
84%	81%	86%	86%

Indicadores probabilidad de retorno

- La insatisfacción de un cliente afecta su probabilidad de retorno, lo cual se traduce en una pérdida económica.
- Clientes satisfechos generan lealtad y atraen a otros clientes.

NPS Alto

Probabilidad de retorno

94%

NPS Medio

Probabilidad de retorno

84%

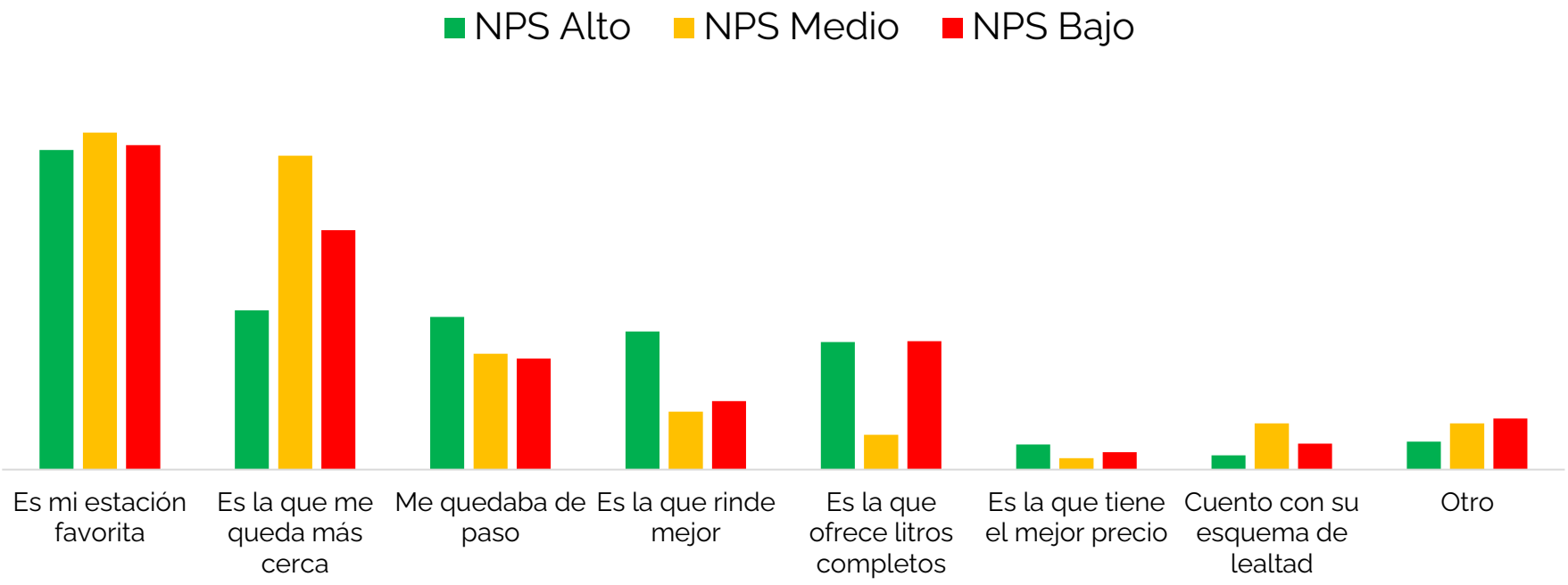
NPS Bajo

Probabilidad de retorno

84%

Indicadores razón de elección

- Aquellos clientes que tienen un NPS alto sobreindexan en variables ligadas al rendimiento
- Los consumidores de NPS medio/ bajo suelen ser más esporádicos.
- La mala atención de un cliente esporádico dificulta su afiliación a la estación.



Muestra

Existen análisis cualitativos y cuantitativos. Ambos enfoques son complementarios y a menudo se utilizan juntos en investigaciones mixtas para obtener una visión completa del fenómeno estudiado.

	Cualitativo	Cuantitativo
Propósito	Se enfoca en comprender fenómenos, experiencias y significados desde una perspectiva profunda. Busca interpretar y describir las cualidades de los datos.	Busca medir y cuantificar fenómenos. Se centra en datos numéricos para establecer patrones, correlaciones y relaciones entre variables.
Resultados	Los resultados son descriptivos y profundos, ofreciendo una comprensión detallada de los fenómenos desde una perspectiva contextual.	Los resultados se presentan en números, porcentajes y gráficos, proporcionando conclusiones basadas en pruebas estadísticas y generalizables en poblaciones amplias.
Aplicaciones	Es útil cuando se quiere explorar nuevos temas o entender contextos complejos.	Es ideal para probar hipótesis y teorías o para validar resultados de estudios a gran escala.

Una muestra baja no quiere decir que la información no sea útil. El propósito del PSUM es mejorar el servicio a nuestros usuarios, por tal motivo, toda la información que nos den sirve para realizar cambios y estrategias de valor

Levantamiento de encuestas

Existen momentos clave que se pueden aprovechar para levantar la encuesta en las estaciones de servicio.

Es importante que el despachador invite al automovilista a llenar la encuesta indicando que es muy breve.

- Código QR en la estación al alcance del automovilista.
- Código QR en el uniforme de los despachadores.
- **Tableta proporcionada por el despachador en tanto se realiza la carga.**
- Código QR en el ticket de recibo.
- Código QR en el portal de facturación.
- Enlace API
- Código QR en el portal de Facturagas de ATIO GROUP

¿Puedo proporcionar una tableta?

La Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (ASEA) emitió el criterio ASEA-CRT-001-2021[1], que establece lineamientos para el uso de dispositivos electrónicos en estaciones de servicio. Este documento indica que solo deben utilizarse dispositivos intrínsecamente seguros en áreas clasificadas como peligrosas y que se deben implementar medidas para evitar fuentes de ignición.

Marco Jurídico aplicable

El 7 de noviembre de 2016, se publicó en el DOF la Norma Oficial Mexicana NOM-005-ASEA-2016, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas; la cual establece las especificaciones, parámetros y requisitos técnicos de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa, y Protección Ambiental que deben cumplir los Regulados en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas, en todo el territorio nacional.

Consideraciones previas

En la implementación de nuevas tecnologías en la actividad de Expendio al público de gasolinas y diésel, los Regulados han optado por una nueva modalidad de cobro y operación de la Estación de Servicio, a través de dispositivos electrónicos, tales como terminales de pago, tabletas o teléfonos celulares que podrían considerarse como fuente de ignición, incluyendo los componentes externos como el sistema de carga.

[1]https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/604839/VF.CRITERIO_uso_de_celular_06.01.2021_.pdf

¿Puedo proporcionar una tableta?

Objeto del criterio

El presente criterio tiene por objeto establecer los referentes técnicos para el uso de dispositivos electrónicos en la actividad de Expendio al Público de gasolina y diésel en Estaciones de Servicio, de acuerdo con lo siguiente:

Primero. El Regulado debe monitorear constantemente el área de despacho donde se utilizan dispositivos electrónicos para el cobro de combustible; apoyándose en el sistema electrónico de detección y alarma por fugas.

Segundo. El Regulado debe asegurar que en las zonas de despacho o zonas de abastecimiento de combustibles se utilicen equipos a prueba de explosión para evitar que se generen fuentes de ignición.

Tercero. Para el cobro de combustibles con dispositivos electrónicos, el Regulado debe constatar que:

a. Solo se utilicen dispositivos electrónicos para el cobro de combustible que sean intrínsecamente seguros en zonas de despacho clasificadas como peligrosas.
b. En el caso de derrame de combustible o detección de fugas, se detengan las operaciones y se ejecuten las medidas de seguridad establecidas en el numeral 8.4.4 de la NOM-005-ASEA-2016 así como los procedimientos internos correspondientes.
c. No existen fuentes de ignición.

¿Puedo proporcionar una tableta?

e) Durante la operación de despacho de combustible, se minimice o evite el goteo de gasolina o diésel que pueda generar atmosfera explosiva.

f) El pago mediante dispositivos electrónicos se realice después del despacho de combustible y sin que el usuario salga del vehículo.

g) En caso de motoristas o personas que no se encuentren al interior de un vehículo, el pago mediante dispositivos electrónicos se realice en Áreas no clasificadas.

h) El motor del vehículo permanezca apagado durante el despacho de combustible.

i) No se encienda el motor para realizar la carga de la batería de un dispositivo electrónico.

SEÑALIZACIÓN RESTRICTIVA: PROHIBIDO EL USO DE CELULAR

DIMENSIÓN:	18.0 X 25.0 cm Cotas en cm.
COLORES:	Números y Letras: negro. Círculo: rojo (PMS 186 o RAL 3001). Línea: negro. Fondo: blanco.
ACABADO:	Reflejante.
UBICACIÓN:	Costados laterales del dispensario y en caso de no poderse ubicar en éstos, se podrán colocar en las columnas o en el lateral del gabinete envolvente del dispensario.
REPRODUCCIÓN:	Calcomanía autoadherible de vinil, sobre placa de acrílico o similar.

Caso práctico

La dinámica consiste en la interacción en tiempo real con la plataforma administrativa del PSUM y la plataforma de encuestas; ambas plataformas han sido desarrolladas por PETROIntelligence con la finalidad de satisfacer las necesidades del PSUM.

Caso: el director comercial de una estación de servicio ubicada en Aguascalientes acaba de implementar una campaña de mercadotecnia. Dicha campaña consiste en celebrar el Buen Fin con la rifa de una moto y los participantes son aquellas personas que repostan gasolina en su estación. La campaña se extenderá una semana y el objetivo que persigue es atraer nuevos clientes a la estación de servicio.

Objetivo:

1. Conocer la plataforma administrativa del PSUM y la plataforma de encuestas.
2. Medir la efectividad de la campaña.
3. Conocer si la campaña cumple las expectativas del cliente.

Por favor, escanear el QR para contestar la encuesta.

Caso práctico

,

Resumen:

- Se creó un cuestionario nuevo llamado “Buen Fin 2024”.
- Se agregaron las preguntas:

  ¿El despachador te ofreció participar en la rifa?

  ¿La rifa de la moto fue el motivo por el cual cargaste producto aquí?”

  Además de la rifa, ¿qué otra dinámica te gustaría que realizáramos?

  ¿Te afiliarías a un programa de lealtad para acumular puntos canjeables?
- Se descargaron los códigos QR de las encuestas.
- Se consultó el reporte individual.
- Se descargó la base de datos.

Lectura del reporte

,

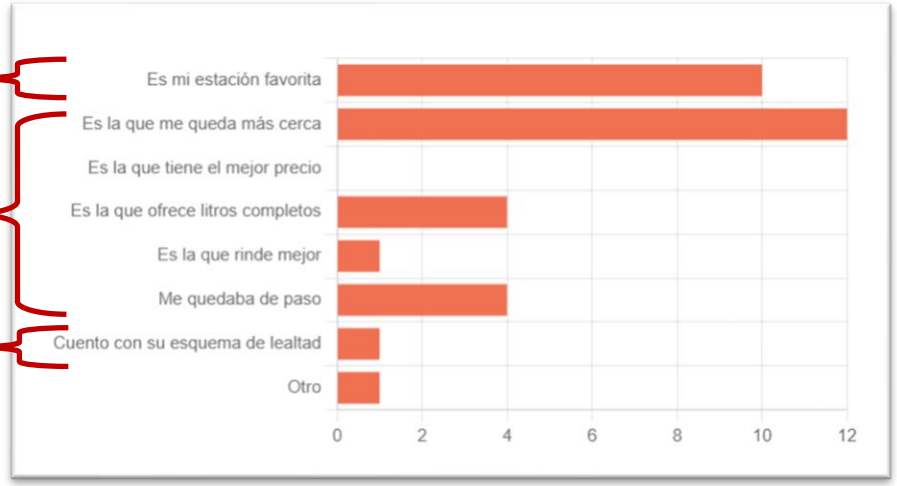
Fuente: interfaz del PSUM

Motivo de selección

Cliente cautivo

Atracción de clientes

Cliente cautivo

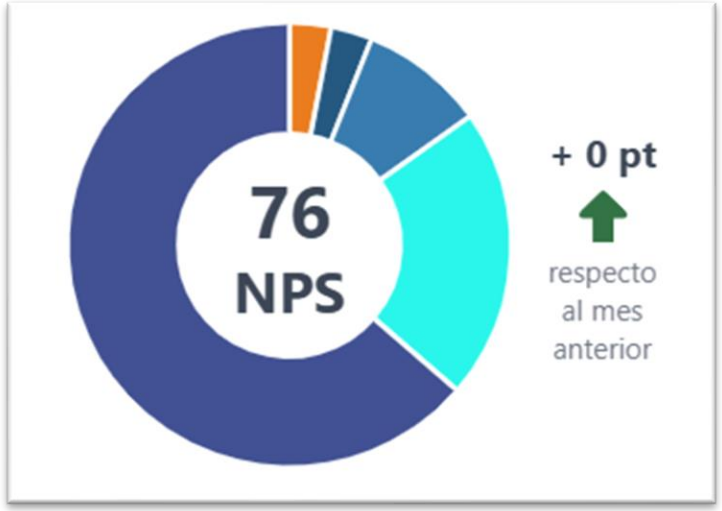


Fuente: interfaz del PSUM

El principal objetivo de la campaña es la atracción de nuevos clientes, es importante medir cómo se distribuyen los clientes cautivos del resto.

Para fidelizar a los nuevos clientes, es necesario que los indicadores del CSAT y el NPS se mantengan altos.

Una pregunta que cambia los resultados



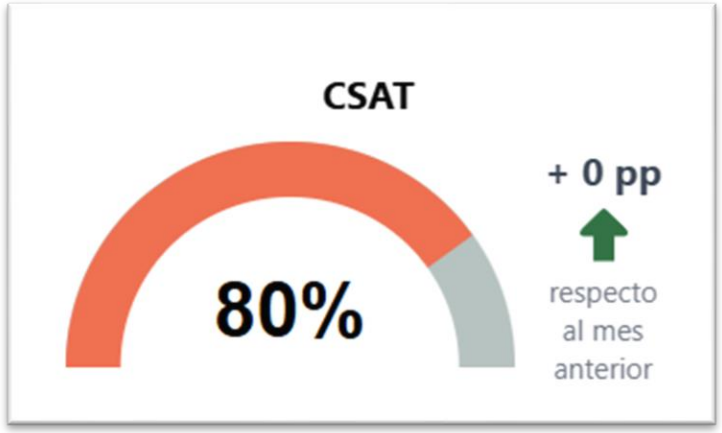
Fuente: interfaz del PSUM

Clasificación

a) **Promotor:** cliente ideal que me va a recomendar (embajador).
b) **Pasivo:** cliente que no va a opinar sobre mí (silencioso).
c) **Detractor:** cliente que va a hablar mal de mí (enfadado).

NPS = % promotores - % detractores

Accionar es la clave



Fuente: interfaz del PSUM

Fuente: interfaz del PSUM

Casuísticas:

a) **Limpieza baja:** mejorar los procesos operativos (establecer horarios).
b) **Amabilidad baja:** capacitación del personal (alineado con la cultura organizacional).
c) **Tiempo de espera bajo:** mejorar los procesos operativos cuando no es un tema de capacidad (señalización y protocolos en horas pico).

Representatividad y metas para cumplir

Fuente: interfaz del PSUM

Fuente: interfaz del PSUM

Entre **más grande la muestra, mejor conocimiento** del cliente.

Se requieren al menos 30 encuestas para participar en las menciones a la mejor estación.

La comparativa vs mes anterior permite saber si la estrategia que se ha tomado, para solventar las problemáticas focalizadas, ha **cumplido su objetivo**.

Establecer metas en donde los colaboradores sean los principales promotores.

Comparativo de servicios

	Gratuito	Premium
Reporte individual (a nivel estación)	✓	✓
Número de estaciones por cuenta	3	Ilimitadas
Interacción por filtros (mes, tipo de consumidor, horario, etc)		✓
Comparativa vs mes anterior		✓
Reporte corporativo		✓
Cantidad de usuarios	1	Ilimitadas
Reporte actualizado en tiempo real	✓	✓
Comparativo nacional y estatal	✓	✓
Comparativo municipal		✓
Configuración de objetivos mensuales		✓
Descarga de la base de datos del mes corriente	✓	✓
Descarga de la base de datos de meses anteriores		✓
Número de preguntas obligatorias	11	11
Número de preguntas personalizadas		10
Acompañamiento para el diseño de encuestas		✓
Alertamiento especial para notificaciones negativas en tiempo real (email y app)		✓
Aplicación móvil operativa en sistema iOS y Android		✓
Integración ejecutiva en ControlGAS de Grupo Atio	✓	✓

Suscripción, anuncios y esquema de cobros

PI PETRO Intelligence®

ONEXPO TEC COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Servicios Premium

PETROIntelligence está comprometido con la masificación del producto, por tal motivo, los precios contemplados en el servicio premium buscan ser lo más bajos posibles.

ESQUEMA DE PRECIOS

NÚMERO DE ESTACIONES	PRECIO MENSUAL POR ESTACIÓN
1 a 5 estaciones	$500 pesos + I.V.A.
6 a 10 estaciones	$450 pesos + I.V.A.
10 a 25 estaciones	$400 pesos + I.V.A.
25 a 100 estaciones	$300 pesos + I.V.A.
Más de 100 estaciones	$250 pesos + I.V.A.

GRACIAS a:

SINERGIA
ESTRATEGICA DE COMBUSTIBLES

3er mes de **servicio premium gratis** para todas las estaciones inscritas

Suscripción, anuncios y esquema de cobros

PI PETRO Intelligence®

ONEXPO TEC COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

https://petrointelligence.com/satisfaccion
satisfaccion@petrointelligence.com

Contacto