





Cuadro con las principales diferencias entre la medición tradicional de la satisfacción y el estudio de emociones

Incluye la medición de:	 Medición tradicional de la satisfacción	 Estudio de emociones
Satisfacción	✓	✓
NPS (<i>Net Promoter Score</i>)	✓	✓
Índice RRR (<i>repeat, refer, recommend</i>)	✓	✓
GOE (grado de orientación a la experiencia)	✓	✓
Medición de procesos	✓	✓
Medición de emociones POSITIVAS en el <i>customer journey</i>	✗	✓
Medición de emociones NEGATIVAS en el <i>customer journey</i>	✗	✓
Vinculación emocional	✗	✓
EMO Index	✗	✓
Insights sobre «momentos de la verdad» en el <i>customer journey</i>	✗	✓
Detección de tendencias y de oportunidades de innovación emocional	✗	✓

