

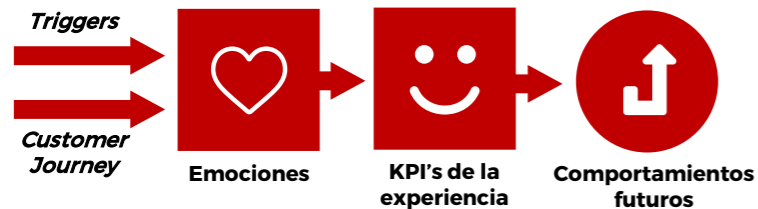
13º estudio
EMOCIONES EN EL
SECTOR BANCARIO
de particulares en España



VENTAJAS

Estudio de emociones en banca **VS** Estudios de medición tradicional

Modelo Predictivo FEM®



Customer Journey

1. EXPERIENCIA RACIONAL - Customer Journey (Calidad percibida) [12]

Contacto	Personal	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Atención Telefónica (SAC) Gestor personal 	Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Gama Productos Financiación Inversión Comisiones Reclamaciones
	Digital	<ul style="list-style-type: none"> Página Web App móvil Gestor digital RRSS 		

Otros Estudios

Estudio de EMOCiones

Algunos sí, otros no



Triggers

2. EXPERIENCIA EMOCIONAL - Disparadores emocionales [95]

- Disparadores positivos [42]
- Disparadores negativos [53]



Emociones

3. EMOCIONES SENTIDAS [8]

Positivas	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Sorpresa Alegría Agradecimiento 	Negativas	<ul style="list-style-type: none"> Decepción Frustración Irritación Inseguridad
-----------	--	-----------	---

Algunos sí, otros no



KPI's de la experiencia

4. EMOTIONAL & CX KPI's [5]

- EMO Index®: Vinculación emocional cliente - banco
- EMO Cluster®: Segmentos desde Fans a Oponentes [8]
- EMO CES®: Nivel de esfuerzo exigido al cliente
- Satisfacción con la Experiencia (como el ACSI)
- NPS (Net Promoter Score)



Comportamientos cliente

5. COMPORTAMIENTOS DE CLIENTE [12]

Pasado/Actual	Futuro
<ul style="list-style-type: none"> Tipo de cliente (exclusivo, principal o 2º) Origen de los clientes (banco pasado) Motivos de elección Banco principal Motivos cambio de Banco principal Productos contratados Recomendación real último año 	<ul style="list-style-type: none"> Propensión de permanencia y fuga Destino de posibles desertores Primera opción futura Recomendar Hablar en + Defender frente a otros

Algunos sí, otros no



Tendencias del sector

6. TENDENCIAS DEL SECTOR

<ul style="list-style-type: none"> Tendencias de posicionamiento emocional Prioridades emocionales del sector Segmentaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Nichos de innovación emocional Zooms desde la visión del Cliente Análisis de palancas emocionales
---	---

