

ÍNDICADOR	DIMENSIÓN / ASPECTO	ÍTEM / PREGUNTA
NPS	Recomendación	¿Recomendaría su empresa a un amigo o familiar?
CES	Esfuerzo / facilidad	¿La organización hizo fácil para usted gestionar su solicitud?
CSAT	Satisfacción	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el servicio recibido?
CA	Equidad	¿Crees que tu compañía hace lo que es mejor para ti o únicamente lo que es mejor para su cuenta de resultados?
BCX	Experiencia de marca Experiencia de producto Experiencia de interacciones	Me identifico con la marca / me siento especial / parte de mi estilo de vida Mejor que el de la competencia / precio acorde al valor / innovadores, diferentes Elijo la forma y canal que más me conviene / me siento bien tratado
CxPi	Satisfacción de necesidades Facilidad de interacciones Disfrutar la experiencia	¿Cuán eficaces fueron para satisfacer mis necesidades? ¿Qué tan fácil me fue tratar con esta empresa? ¿Cuán agradables fueron las interacciones con la compañía?
BAI	Relación calidad-precio Servicio al cliente Satisfacción con el producto Conexión emocional	¿Cuánta calidad me aporta la empresa respecto al precio que pago? ¿Qué tan buena es la atención que recibo y los canales a mi alcance? ¿En qué medida el producto me aporta valor y soluciona mis necesidades? ¿Cuánta confianza me inspira la empresa y en qué medida me identifico con la marca?