

COMERCIO. A 53% DE LOS ENCUESTADOS NO LE HACE SENTIDO VISITAR LAS ESTACIONES

Experiencia en estación de servicio es indiferente

BOGOTÁ. Los centros comerciales son los lugares de venta y servicio donde los consumidores aseguran tener una mejor experiencia, a la hora de compararlos con las estaciones de servicio y las cadenas de comida rápida. En el caso de los malls, 56% de las personas consultadas respondió que la experiencia que viven en ese lugar les gusta, mientras que 28% aseguró que les encanta.

Así lo revela un estudio realizado por Brandstrat, que fue hecho en las ocho principales ciudades de Colombia: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Cartagena y Manizales. En total, el ejercicio monitoreó a 1.014 personas, entre las que se incluyeron hombres y mujeres entre los 18 años y los 70 años, pertenecientes a todos los estratos. Los resultados que se encontraron se lograron a través de entrevistas personales en hogares, por barrio de barrio con aplicación de un cuestionario estructurado.

En el caso de las cadenas de comida rápida, 48% de los encuestados aseguró que le gusta la experiencia, mientras que 20% dijo que le encanta. En este último punto se refleja una caída de tres puntos porcentuales respecto a los resultados del año pasado, mientras que la respuesta de aquellos que le gusta la experiencia en estas cadenas también cayó un punto porcentual.

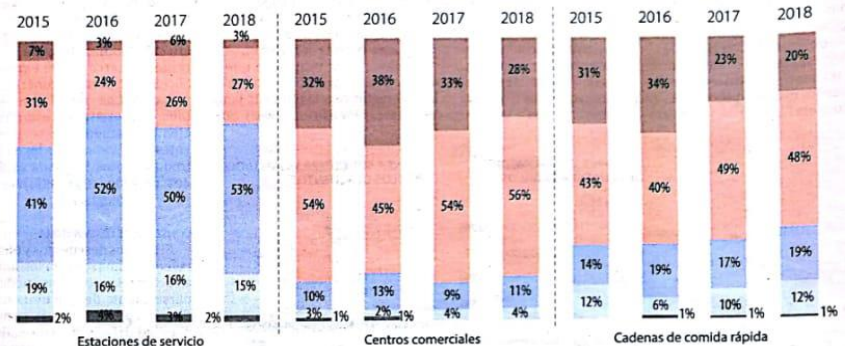
Para las estaciones de servicio, la experiencia percibida es indiferente para la mayoría de los consultados. En total, 53% optó por esta respuesta, mientras que 27% señaló que le gusta y solo 3% respondió que le encanta asistir a estos lugares.

Según los analistas de Brandstrat, estos resultados "se pueden explicar por ser un servicio de paso, en el cual la experiencia no significa tanto para el consumidor. Aunque los índices de satisfacción indican que existe gran indiferencia respecto a la experiencia en las estaciones de servicio, la tasa de personas que manifiestan

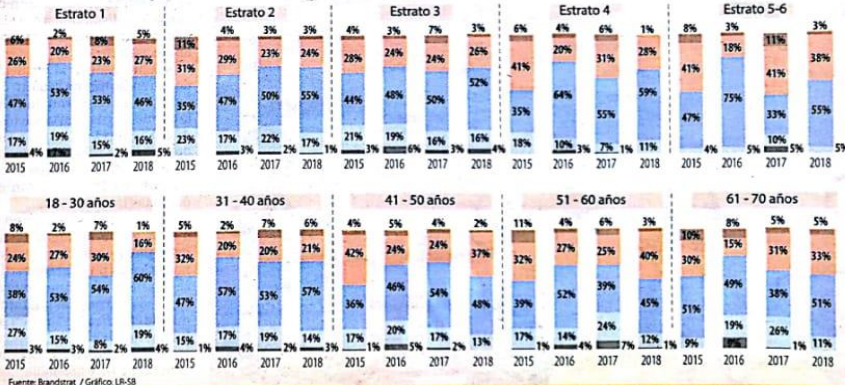
EXPERIENCIA EN LUGARES DE VENTA Y SERVICIO

EXPERIENCIA VIVIDA EN CADA LUGAR Consolidado

● Lo odio ● No me gusta ● Indiferente ● Me gusta ● Me encanta



EXPERIENCIA EN ESTACIONES DE SERVICIO



Fuente: Brandstrat / Gráfico LR-58

que le gusta o le encanta no es baja con un 30%". El análisis también resaltó que las personas pertenecientes a los estratos cinco y seis son quienes manifiestan tener una experiencia más satisfactoria en las estaciones de servicio, mientras que el estrato cuatro tiene mayor indiferencia.

"Resulta clave identificar las variables que generan una mejor percepción de experiencia en las estaciones de servicio. Los más jóvenes, personas entre 18-30 años, son quienes menos asocian la experiencia positivamente y mayor indiferencia manifiestan", agregaron los analistas de Brandstrat.

Entre las conclusiones también está el hecho de que, pese a las estaciones ofrecen un servicio que es de paso, "aun cuando sea un servicio de paso, factores como la atención al cliente, tiempos de espera, oportunidad de adquirir otros servicios son factores que deben considerarse para reducir

las altas tasas de indiferencia". Al ahora de comparar con los resultados de años anteriores, se observa un crecimiento de tres puntos porcentuales en cuanto a la indiferencia registrada hace un año y una subida de un punto porcentual respecto a 2016.

CARLOS RODRÍGUEZ SALCEDO
cros@grupolr.com.co