

Padtec celebra importante salto en su índice de fidelización de clientes

La compañía logró +77 en el índice Net Promoter Score en una encuesta realizada en 2023, lo que la sitúa en la zona de Excelencia en la clasificación de esta metodología.

Campinas, 22 de enero de 2024 – Padtec, uno de los líderes mundiales en sistemas de comunicaciones ópticas, comienza el año celebrando un importante resultado alcanzado en 2023: el aumento significativo de su índice de fidelización de clientes, medido por una encuesta realizada con base en la metodología Net Promoter Score (NPS). La compañía logró un índice NPS del +77, lo que representa un salto significativo respecto a 2022 – cuando el NPS era del +55 – y, principalmente, el nivel histórico más alto desde que se comenzó a realizar la encuesta en 2017.

Más aún, el resultado coloca a Padtec en la zona de Excelencia, según los rangos de interpretación del NPS. Hasta 2022, la clasificación de la empresa se encontraba en la zona de Calidad, que engloba tasas de NPS del +51 al +75. Con +77, el nivel de fidelidad de los clientes hacia los productos y servicios de Padtec saltó al nivel más alto, de Excelencia (que llega a +100).

Realizado por Maena Inteligência Analítica, una empresa especializada en análisis de datos e inteligencia competitiva, a encuesta se desarrolló entre los meses de septiembre y noviembre y contó con la participación de representantes de empresas clientes de Padtec – principalmente proveedores de servicios de Internet (ISP), operadores de telecomunicaciones y empresas de servicios públicos – de Brasil y América Latina, que compraron a la empresa en los últimos 12 meses.

Entre los atributos positivos resaltados por los clientes que participaron en la encuesta, se destacan la agilidad y buen servicio comercial (preventa), la calidad técnica del Centro de Entrenamientos y la política comercial (tiempos de entrega, precios, financiamiento y flexibilidad en las negociaciones). Además, la diversidad del portafolio de hardware y sus funcionalidades, la calidad del sistema de gestión y la evolución tecnológica fueron atributos importantes que pesaron en la evaluación general de los clientes de Padtec, contribuyendo para el aumento del índice de fidelización.

“La encuesta ha demostrado que estamos en el camino correcto, reforzando nuestra posición de compromiso con el éxito de nuestros clientes e invirtiendo cada vez más en la evolución tecnológica de nuestras soluciones y en la ampliación de nuestra cartera de servicios”, afirma Carlos Raimar, CEO y director de Relación con Inversores en Padtec. “La flexibilidad para satisfacer las necesidades de los clientes, tanto desde el punto de vista comercial como de oferta de productos y servicios, es sin duda un diferenciador importante para Padtec que fue reconocido en esta investigación”, concluye.

Sobre Padtec (padtec.com)

Padtec es una multinacional brasileña que tiene como objetivo dar vida a conexiones de alta capacidad en todo Brasil, las Américas y el mundo. De la pequeña ciudad a la bulliciosa metrópolis. Para cada persona, para cada tipo de negocio. Con más de dos décadas de historia, nos enorgullece saber que trabajamos con nuestros clientes para ofrecer servicios capaces de acercar a las personas. Así es como, colaborando y respirando tecnología, llegamos donde nadie más llega. Nos atrevemos a utilizar nuestro conocimiento para diseñar nuevos futuros y acompañar un mundo en constante evolución. Esta es nuestra forma de potenciar conexiones para crear nuevas realidades.

Campinas

Rua Doutor Ricardo Benetton Martins, 1.000
Parque Il do Polo de Alta Tecnologia
Campinas • SP • CEP 13.086-510

+55 19 2104-9700
+55 19 2104-9703
padtec@padtec.com.br