

ONSTRATEGY apresenta os resultados das marcas que oferecem melhor experiência aos seus clientes.

Depois de divulgar os resultados do estudo de Relevância e de Reputação das marcas com os cidadãos Portugueses consolidando a informação referente à avaliação que decorreu entre os dias 2 de Janeiro e 30 de Dezembro de 2022 no âmbito do estudo anual RepScore®, junto de mais de 50.000 cidadãos que refletem a sociedade Portuguesa em termos de distribuição geográfica, género, idade, grau de formação e classe social, a Consultora OnStrategy apresenta agora os resultados referentes à **avaliação que os clientes das marcas fazem relativamente à realidade da sua experiência** com as mesmas e no que respeita às dimensões de Produto, Serviço e Inovação.

Este trabalho é desenvolvido de forma contínua ao longo do ano e em conformidade com a certificação das normas ISO20671 (avaliação de estratégia e força) e ISO10668 (avaliação financeira).

Numa escala de 100 pontos, entre mais de 2.000 marcas auditadas, as que mais se destacaram são:

MARCAS EXCELENTES	SETORES DE ATIVIDADE	BXS
MBWAY	SISTEMAS DE PAGAMENTO	84,4
MULTIBANCO	SISTEMAS DE PAGAMENTO	83,7
YOUTUBE	MEIOS DE COMUNICAÇÃO STREAMING	83,4
GOOGLE	TECNOLOGIA E SOFTWARE	83,2
MICROSOFT	TECNOLOGIA E SOFTWARE	82,4
LEGO	BRINQUEDOS E ENTRETENIMENTO	82,3
OMEGA	LUXO	82,1
FUNDAÇÃO CHAMPALIMAUD	HOSPITAIS E CENTROS CLINICOS ESPECIALIZADOS	81,7
OLÁ	PRODUTOS ALIMENTARES	81,2
FARMACIAS PORTUGUESAS	RETALHO DE SAÚDE E BEM ESTAR	81,1
MONTBLANC	LUXO	81,1
DISNEY	BRINQUEDOS E ENTRETENIMENTO	81,1
POUSADAS PORTUGAL	VIAGENS E LAZER	80,8
SWATCH	MODA E ACESSÓRIOS	80,7
VISTA ALEGRE	PRODUTOS INDUSTRIAIS	80,6
WEB SUMMIT	EVENTOS	80,6
INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO	EDUCAÇÃO E ENSINO	80,3
NOVA SBE	EDUCAÇÃO E ENSINO	80,3
PESTANA	VIAGENS E LAZER	80,2
ZOOM	TECNOLOGIA E SOFTWARE	80,1
PFIZER	FARMACEUTICAS	80,1
INSTAGRAM	TECNOLOGIA E APPS	80,0
RALPH LAUREN	LUXO	80,0

E as que mais se destacaram são em cada setor de atividade são:

MARCAS LIDERES	SETORES DE ATIVIDADE	BXS
MBWAY	SISTEMAS DE PAGAMENTO	84,4
YOUTUBE	MEIOS DE COMUNICAÇÃO STREAMING	83,4
GOOGLE	TECNOLOGIA E SOFTWARE	83,2
LEGO	BRINQUEDOS E ENTRETENIMENTO	82,3
OMEGA	LUXO	82,1
FUNDAÇÃO CHAMPALIMAUD	HOSPITAIS E CENTROS CLINICOS ESPECIALIZADOS	81,7
OLÁ	PRODUTOS ALIMENTARES SOBREMESAS	81,2
FARMACIAS PORTUGUESAS	RETALHO DE SAÚDE E BEM ESTAR	81,1
POUSADAS PORTUGAL	VIAGENS E LAZER	80,8
SWATCH	MODA E ACESSÓRIOS	80,7
VISTA ALEGRE	PRODUTOS INDUSTRIAIS	80,6
WEB SUMMIT	EVENTOS	80,6
INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO	EDUCAÇÃO E ENSINO	80,3
NOVA SBE	EDUCAÇÃO E ENSINO	80,3
PFIZER	FARMACEUTICAS	80,1
INSTAGRAM	TECNOLOGIA E APPS	80,1
APPLE	PRODUTOS ELETRÓNICOS DE CONSUMO	79,9
NIKE	DESPORTO	79,7
CONTINENTE	RETALHO ALIMENTAR	79,2
WHISKAS	ALIMENTAÇÃO PARA ANIMAIS	79,2
ROYAL CANIN	ALIMENTAÇÃO PARA ANIMAIS	79,2
EMIRATES	AVIAÇÃO E LINHAS AÉREAS	79,2
DELTA	PRODUTOS ALIMENTARES CAFÉ E CHÁ	79,1
PORSCHE	VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	79,0
MERCEDES	VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	79,0
FNAC	RETALHO TECNOLÓGICO	78,9
BOUTIQUE DOS RELOGIOS	RETALHO ESPECIALIZADO	78,7
HOSPITAL CUF	HOSPITAIS E CENTROS CLINICOS GERAIS	78,7
SIC	MEIOS DE COMUNICAÇÃO TRADICIONAIS TELEVISÃO	78,6
IKEA	RETALHO LAR	78,5
NESTLÉ	PRODUTOS ALIMENTARES CEREAIS	78,4
BMW	VEÍCULOS MOTORIZADAS E MOTOS	78,4
GERMANO DE SOUSA	LABORATÓRIOS CLINICOS	78,4
DECATHLON	RETALHO DESPORTIVO	78,2
SECURITAS DIRECT	SERVIÇOS PROFISSIONAIS	77,6
ACP	SERVIÇOS PROFISSIONAIS	77,6
L'OREAL	PRODUTOS DE CONSUMO BELEZA	77,5
VIAGENS ABREU	AGENCIAS DE VIAGENS	77,2

MARCAS LIDERES	SETORES DE ATIVIDADE	BXS
LEVI'S	RETALHO TEXTIL	77,1
COLGATE	PRODUTOS DE CONSUMO HIGIENE PESSOAL	77,0
VIA VERDE	MOBILIDADE GERAL	76,6
CARGLASS	MOBILIDADE ACESSÓRIOS E SERVIÇOS	76,5
MC DONALDS	RETALHO RESTAURAÇÃO	76,2
FAIRY	PRODUTOS DE CONSUMO DETERGENTES	75,6
EXPRESSO	MEIOS DE COMUNICAÇÃO TRADICIONAIS IMPRENSA	75,3
AMAZON	RETALHO ONLINE E DIGITAL	75,2
SUPER BOCK	PRODUTOS ALIMENTARES CERVEJAS	74,8
CERELAC	PRODUTOS ALIMENTARES INFANTIS	74,7
EUROMILHOES	APOSTAS E JOGO	74,3
MATUTANO	PRODUTOS ALIMENTARES APERITIVOS	74,2
VITACRESS	PRODUTOS ALIMENTARES VEGETAIS	73,4
OLIVEIRA DA SERRA	PRODUTOS ALIMENTARES AZEITE E ÓLEO	73,4
NOBRE	PRODUTOS ALIMENTARES REFEIÇÕES	73,4
GALP	ENERGIA	73,4
DANONE	PRODUTOS ALIMENTARES LÁCTEOS	73,2
CIF	PRODUTOS DE CONSUMO HIGIENE DO LAR	73,2
RFM	MEIOS DE COMUNICAÇÃO TRADICIONAIS RADIO	73,0
SONAE	EMPRESAS HOLDINGS	72,8
SUMOL COMPAL	PRODUTOS ALIMENTARES SUMOS E REFRIGERANTES	72,6
LUSO	PRODUTOS ALIMENTARES ÁGUAS	72,4
NACIONAL	PRODUTOS ALIMENTARES CARBOHIDRATOS E FARINHAS	71,3
AIRBNB	IMOBILIÁRIO	71,3
AVIS	MOBILIDADE ALUGER DE VEÍCULOS	69,3
LEROY MERLIN	RETALHO BRICOLAGE E ESCRITÓRIO	69,0
PESCANOVA	PRODUTOS ALIMENTARES CONGELADOS	68,8
VODAFONE	MEIOS DE COMUNICAÇÃO E TELECOMUNICAÇÕES	68,5
MEO	MEIOS DE COMUNICAÇÃO E TELECOMUNICAÇÕES	68,5
RED BULL	PRODUTOS ALIMENTARES ENERGÉTICOS E HIDRATAÇÃO	67,1
HEINZ	PRODUTOS ALIMENTARES TEMPEROS	66,3
FIDELIDADE	SEGUROS GERAL	64,1
TRANQUILIDADE	SEGUROS GERAL	64,1
MEDIS	SEGUROS SAÚDE	63,7
SANTANDER	BANCA	63,2
BPI	BANCA	63,2
MATEUS	PRODUTOS ALIMENTARES VINHOS E ESPIRITUOSAS	63,0
COFIDIS	CRÉDITO AO CONSUMO	62,1

Pedro Tavares, Managing Partner da OnStrategy refere, “comparativamente, este indicador de experiência (realidade na relação que os clientes têm com as marcas no que respeita às dimensões de produto, serviço e inovação) e o indicador de reputação (percepção que os clientes e não clientes têm sobre as marcas) levanta um desafio de gestão que reside no facto de se uma marca tiver um indicador de reputação superior ao de experiência tem seguramente de investir em produto e/ou serviço uma vez que as expectativas são superiores à realidade encontrada, e se ao inverso o indicador de reputação for inferior ao de experiência essa marca apresenta um défice de comunicação uma vez que o público quando interage com a marca é surpreendido positivamente e acima das suas expectativas iniciais”.

Acrescenta ainda, “nos resultados agora apresentados entre aqueles que declaram ser clientes das marcas, é notória a diferença entre a avaliação da qualidade associada aos produtos e a qualidade associada aos serviços, registando-se uma diferença consolidada de 8,5 pontos entre estes indicadores estando a qualidade de serviço em défice, e é transversal a todas os setores de atividade a debilidade associada ao contact center (apoio telefónico) tratando-se do meio preferencial de contacto dos clientes perante uma dificuldade, um problema ou mesmo uma crise”.

O BXS - Brand Experience Score™:

A OnStrategy é a consultora que assina o estudo *BXS – Brand Experience Score™*, e que avalia a qualidade da experiência que os clientes das marcas (mais de 2.000) têm com as mesmas em Portugal.

Este trabalho é elaborado tendo por base um trabalho de campo que decorre em contínuo durante as 52 semanas do ano junto de mais de 50.000 cidadãos online e presencialmente / por telefone, sendo os mesmos representativos da sociedade Portuguesa no que respeita à distribuição geográfica, género, idade e grau de formação.

Esta metodologia assenta numa abordagem quantitativa, indicando e explorando de uma forma induzida a qualidade associada às dimensões (e respetivos atributos) de produto, serviço e inovação.

A ONSTRATEGY:

Fundada em 2009, a ONSTRATEGY é uma consultora multidisciplinar focada na criação e otimização do valor financeiro das marcas e organizações dos seus clientes e parceiros.

A ON STRATEGY desenvolve e entrega serviços de consultoria em análise, estratégia e avaliação financeira para maximizar o valor de ativos tangíveis e intangíveis com metodologias e ferramentas independentes, reconhecidas e certificadas que são apoiadas por um profundo conhecimento do ambiente económico, político e social que impactam o desempenho de negócios e marcas.

A ONSTRATEGY faz parte do grupo restrito de consultoras certificadas a nível mundial, que atuam em conformidade com as normas ISO10668 (avaliação financeira de marca) e ISO20671 (avaliação de estratégia e força de marca).

Para mais informações:

ONSTRATEGY | 211 352 000

Pedro Tavares | pedro.tavares@onstrategy.com.pt | 919 383 036