

Las 20 marcas con mayor nivel de lealtad

Según el ranking elaborado por Brand Keys, este año Amazon, Apple Smartphone y Facebook fueron las marcas con clientes más fieles. Para una marca lo más importante es la fidelidad de sus clientes, ya que son ellos quienes permiten la comercialización de sus productos. Un cliente fiel siempre vuelve a la marca a comprar más, está dispuesto a asumir un aumento en los precios y se convierte en un firme defensor de la marca frente a los consumidores.

La firma Brand Keys, dedicada a la medición del comportamiento del consumidor, actualizó su ranking 2011 de fidelización de clientes, donde se analizaron 528 grandes marcas en 79 categorías por medio de una combinación de evaluaciones psicológicas y análisis estadísticos de clientes.

A continuación, el listado de las 20 marcas con mayor nivel de lealtad:

1. Amazon

La compañía estadounidense de ventas a través de internet ha prosperado mucho en su masa de fieles clientes. Utiliza su marca y su capacidad para ofrecer tarifas más bajas de envío para que los clientes vuelvan a recurrir al servicio. Su programa de fidelización, Amazon Prime, está creciendo 20% cada año, y ahora tiene cinco millones de clientes registrados para ello. El año pasado obtuvo el lugar número siete en este mismo ranking, por lo que su salto a la primera ubicación es importante.

2. Apple Smartphone

Una caída sufrió el iPhone de Apple, ya que del lugar número uno en el ranking del 2010 pasó a la segunda posición. Sin embargo, Apple se mantiene dentro de los cinco primeros lugares.

3. Facebook

La red social creada por Mark Zuckerberg entra por primera vez al ranking. Esto, tras superar los 750 millones de usuarios activos. Una de las razones es que MySpace ya no es

una competencia que complique a esta red, por lo que Facebook tiene el camino relativamente libre (no olvidemos a Google+) para ser líder dentro de la industria.

4. Samsung Celular

Los celulares de Samsung están en el primer lugar dentro de su categoría. Sin embargo, en el ranking del año pasado estuvieron en el segundo lugar, por lo que se hizo notar su caída en esta clasificación.

5. Apple Computador

Apple Mac mantiene su posición en este ranking con respecto al del 2010. Son muy pocas las marcas que crean un profundo sentimiento de identificación personal y Mac cuenta con una base de fans leales, quienes han sentido esta sensación durante los últimos años.

6. Zappos

La compañía de retail online ha utilizado un modelo de negocio basado en la lealtad desde el primer momento, creando una cultura en torno a esa marca, a cargo del CEO de Zappos, Tony Hsieh. En 2009, Amazon compró la compañía pero le permitieron a Zappos quedarse como entidad independiente, manteniendo su imagen de marca. A pesar de este cambio de propietarios, los leales consumidores de Zappos siguieron con ellos.

7. Hyundai

Esta es la única marca de automóviles que se ubica dentro de las 20 firmas con mayor nivel de lealtad, y sólo bajó un punto respecto de la medición anterior. Se trata de una impresionante respuesta a largo plazo, ya que para Hyundai no ha sido fácil de lograr el cambio de imagen en sus productos, de bajos costos a "Premium".

8. Kindle

El lector de libros electrónicos Kindle se ubica dentro de las primeras 10 marcas cuyos clientes son fieles. Esto, a pesar de que el sitio Barnes & Noble se estrenó dentro de este ranking dentro de los top 100.

9. Patrón

En el listado, este tequila premium se posicionó como uno de los mejores. Hay otras tres marcas de tequilas que se encuentran dentro de los top 100: Don Julio (nº29), Sauza (nº41) y José Cuervo (nº81).

10. Mary Kay

Esta marca de cosméticos se posiciona como una de las líderes dentro de su categoría. La compañía privada se creó en 1960 y sus clientes han sido fieles a la marca a pesar de numerosas controversias. En el ranking de 2010, se ubicó en el lugar número 20, por lo que este salto es significativo para la compañía.

11. Crest Whitestrips

Esta marca ganó en su debut dentro de la categoría de blanqueadores, por sobre Rembrandt. Es difícil diferenciar los productos de cuidado dental, por lo que este ranking se convierte en un referente importante para esta marca.

12. Dunkin' Donuts

En cuanto a los consumidores de café, los clientes de Dunkin son mucho más leales que los de Starbucks, según esta medición. De hecho, éste último se ubica en el lugar número 100. El café de McDonald también venció a Starbucks, llegando al puesto 26 en el ranking.

13. Walmart

El minorista más grande del mundo una vez más superó a Target y Kmart en la categoría de descuento al por menor, a pesar de que hubo un descenso de 10 puntos respecto del ranking anterior. A pesar de no tener un programa de fidelización al cliente explícito, su promesa de "Siempre precios bajos", permite que las personas vuelvan al supermercado por más productos.

14. Maybelline

Maybelline ha mantenido a su público fiel durante todo el siglo pasado, a pesar de los muchos cambios de propiedad. De esta manera, ha demostrado el poder de una marca potente. En el ranking 2010 se posicionó en el lugar número 16.

15. Grey Goose

Este año, la marca de vodka cayó 11 puntos respecto al año pasado. Tanto Grey Goose y Ketel One han superado a su rival Belvedere, que fue pionera en la industria de vodka premium estadounidense a mediados de la década de los 90, gracias a que sus clientes son cada vez más fanáticos.

16. Google

Dentro de este listado, Google se posiciona como el principal motor de búsqueda, superando fácilmente a Bing (número 30) y Yahoo! (número 71). Sin embargo, en el ranking anterior se ubicó en el lugar número 11.

17. Ketel One

En un entorno tan competitivo dentro de la industria del vodka, Ketel One descendió sólo tres puntos en relación a la medición anterior, pero se mantiene sobre marcas como Smirnoff y Absolut.

18. L'Oreal

La gente que utiliza los productos de L'Oreal para teñir el pelo es mucho más fiel que los compradores de sus otros productos. Estos productos son la segunda categoría más importante de la marca, luego de la línea de cosméticos. El 2011 experimentó un alza importante en este ranking, desde el puesto n°31 del año pasado.

19. LG Teléfono Celular

LG es una de las tres marcas de celular o smartphone dentro del top 20. Los otros productos de esta marca que se examinaron en el estudio, los teléfonos inteligentes y los dos tipos de televisión de alta definición, se quedaron cortos en este ranking. Su posición en esta medición mejoró, ya que el año pasado se ubicó en el lugar número 38.

20. Twitter

Las redes sociales hacen su debut como categoría dentro del estudio de Brand Keys de este año, y Twitter se encuentra en el puesto número dos dentro de la industria. A pesar de la gran variedad de redes sociales, no hay nada que se asimile a Twitter dentro del mundo de microblogging y puede ser utilizado como un complemento a otras comunidades virtuales.

Fuente: <https://www.altonivel.com.mx/marketing/16557-las-20-marcas-con-mayor-nivel-de-lealtad/>
