

Iniciativa AEC

DIGITAL 2016

Experiencia de Cliente

28 de abril de 2016

CUSTOMER

La Refinería. Madrid

EXPERIENCE



Cumbre AEC 2016
Experiencia de Cliente



Nacho Torre Solá

Jefe de Secretaria Técnica del Consejero Delegado
Experiencia de Cliente e Innovación

GRACIAS



EXPERIENCIA CLIENTE 2015

LECCIONES APRENDIDAS

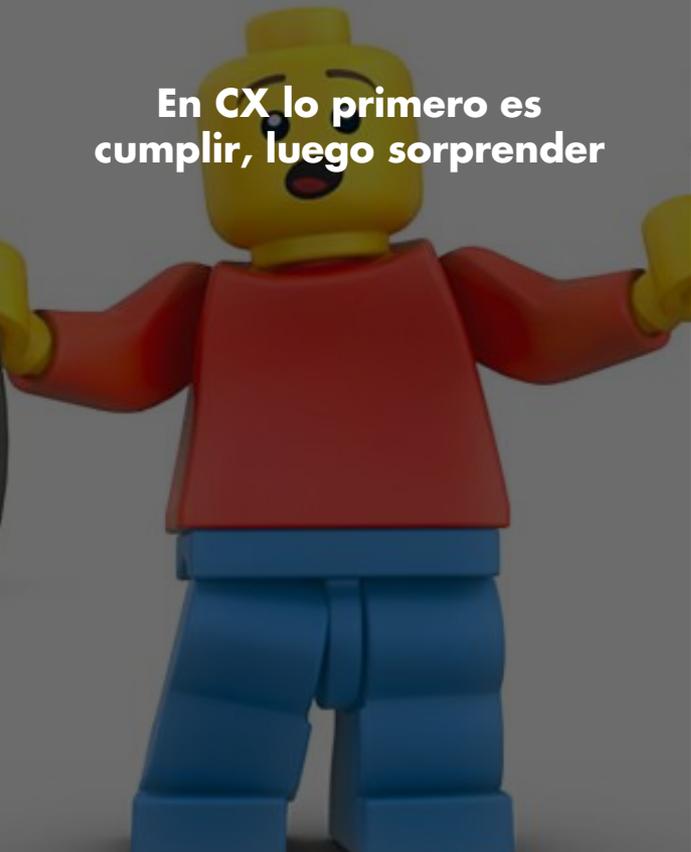
@ibercaja | @nacho_torre



Página no encontrada



En Experiencia de Cliente lo primero es cumplir, luego sorprender



En CX lo primero es
cumplir, luego sorprender

@ibercaja | @nacho_torre

CALIDAD DE SERVICIO

Pone el foco en lo que
HACEMOS como
EMPRESA

Calidad para ser
(los) **MEJORES**

Calidad para tener a
un cliente
SATISFECHO

¿vs?

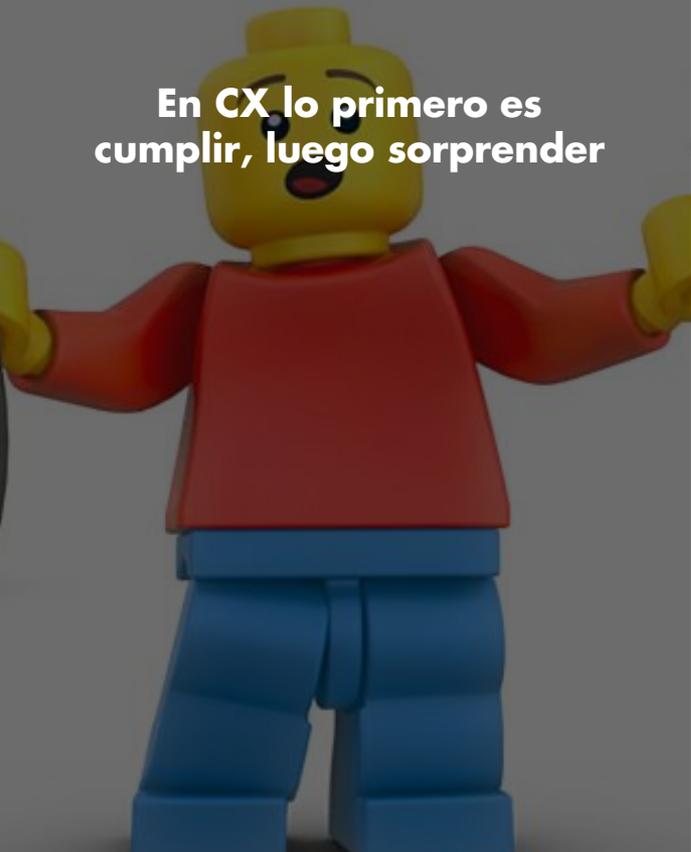
&

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Pone el foco en lo que
GENERAMOS en el
CLIENTE

Experiencia para ser y que
se nos reconozca como
DIFERENTES

Experiencia para tener a un
cliente **VINCULADO**
EMOCIONALMENTE



En CX lo primero es
cumplir, luego sorprender

@ibercaja | @nacho_torre

La Experiencia de Cliente es

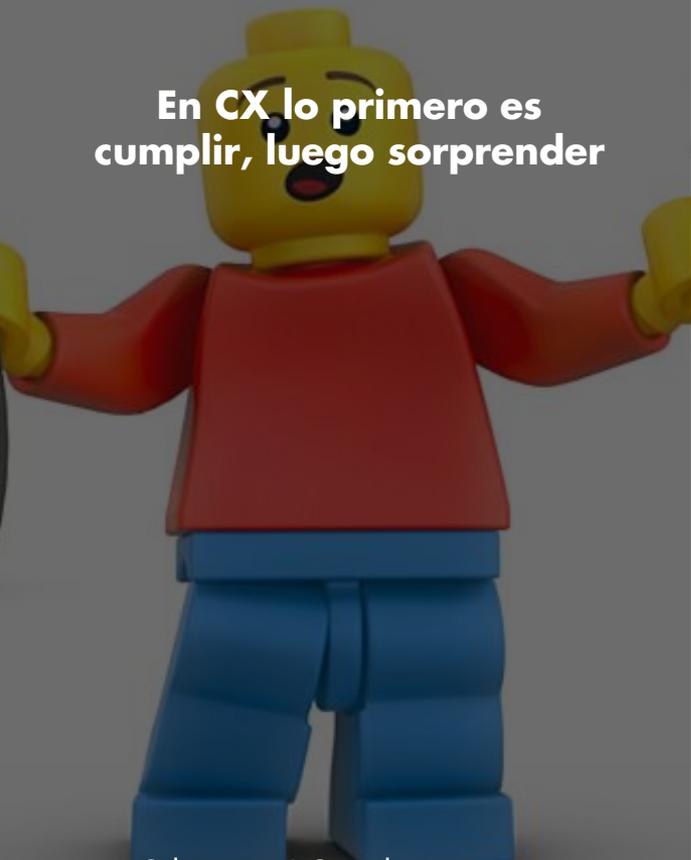
365
días

24x7h
días

100%
interacciones

100%
clientes

En CX lo primero es
cumplir, luego sorprender



@ibercaja | @nacho_torre

**La Experiencia
de Cliente no es
darlo todo a
cambio a nada**

**En Experiencia de Cliente el
#FactorHumano es clave**

En Experiencia de Cliente el
#FactorHumano es clave

TU NEGOCIO ES...

> B2C

> B2B2C

> B2B

> Do be do be do...



NOSOTROS CREEMOS EN

H2H



En Experiencia de Cliente el
#FactorHumano es clave

**"No importa cuál
sea el problema,
la tecnología será
parte de la solución"**

Jason Potin
Director MIT Technology Review

@ibercaja | @nacho_torre

iberCaja 



En Experiencia de Cliente el
#FactorHumano es clave

Empatía
Creatividad
Emoción

@ibercaja | @nacho_torre

iberCaja 

Soñamos con dejar de medir la experiencia de cliente



Soñamos con dejar de medir
la experiencia de cliente

MEDIR

Objetivo

Diseño

Campo

Resultados

Interacción

Experiencia

Emoción

Comportamiento

Soñamos con dejar de medir
la experiencia de cliente

MENOS NPS

Net Promoter Score

MÁS QTR

Que Te Recomienden

GRACIAS

@ibercaja

@nacho_torre

