

“The
sharing
experience
meeting”

MAD - 16/06/2016

COMPARTIENDO SOMOS MÁS



PERSONAS | IDEAS | EXPERIENCIAS | RETOS | TALLERES | COMUNIDAD AEC EXPERIENCIA DE CLIENTE

Organiza:



Partners impulsores:



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes

Miguel Artiach Morenés

Responsable de Experiencia de Cliente, ALSA.



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Qué es ALSA

- *ALSA es el operador líder en el sector español de transporte de viajeros por carretera.*
- *La concepción del transporte desde una visión integral y la satisfacción permanente del cliente son las premisas sobre las que ALSA desarrolla su actividad.*
 - *Flota: 2.700 autobuses.*
 - *Transportan a más de 265 millones de viajeros / año.*
 - *7.000 profesionales.*



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Qué es ALSA

- *La imagen del sector de Transporte por carretera no se corresponde con el espíritu de ALSA.*
- *Los cambios en el negocio, provocan un cambio en el modo de hacer las cosas.*

COMPARTIENDO SOMOS MÁS



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Experiencia de Cliente en ALSA

- *Diseñamos el pasillo de cliente de ALSA de Largo Recorrido.*
- *Customer Insights (Voz de Cliente).*
- *Plan de Acciones de Mejora de la Experiencia.*



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Momento Crítico de la Experiencia: El Compañero de Viaje.

- *Muchos comentarios que se quejaban de los compañeros.*
- *Sabían que no era responsabilidad nuestra, pero echaban en falta que nos implicáramos para solucionarlo.*
- *La incertidumbre de qué te va a tocar y el miedo a un viaje incómodo son 2 de los principales frenos para la elección del Bus.*



¿Cómo hacerlo sin “imponer normas”?

¿Cómo hacerlo de modo “friendly” y dinámico?

¿Cuáles son los principales problemas que debemos atajar?

Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes

ALSA
national express

“The sharing experience meeting”

¿Qué es un contraviajero?



COMPARTIENDO SOMOS MÁS

Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes

ALSA
national express

“The sharing experience meeting”

Nace la app de Contraviajero:



¿Te has encontrado algún **Contraviajero?**

alsa.es | 902 42 22 42 | app



- *Basados en el perfil del cliente que nos dejaba comentarios, decidimos hacer una acción en RRSS para entender contra qué cosas debíamos luchar.*

- *Así nace:*



COMPARTIENDO SOMOS MÁS

Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes

ALSA
national express

“The sharing experience meeting”



Los contraviajeros

Parecen tipos normales y corrientes... pero pueden convertir tu viaje en una tortura. ¿Te has encontrado algún contraviajero?

Cuéntanoslo y saca algo bueno de la experiencia: puedes conseguir uno de los **50 códigos promocionales para viajar al 50%** en tu próximo viaje que sortearemos.

Sois muchos los que nos hacéis llegar a través de las redes sociales vuestras opiniones y dudas sobre cuánto puede reclinar el asiento la persona de delante, el uso del móvil, si es correcto descalzarse...

Con "Los contraviajeros" queremos conocer vuestras experiencias y esas situaciones que os gustaría que estuvieran recogidas en un documento, el **Manual del Buen Viajero**, para facilitar la convivencia dentro del autobús.

¡Participa!

[condiciones de uso](#)

[Compartir](#) [Enviar](#)

Nº de participantes actuales: 225

Max. entries: Sin límite

Últimos participantes:



[VER PARTICIPANTES](#)

Registro abierto hasta:

14/08/2014 23:59 **Cerrado**

[PARTICIPA](#)

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Nace la app de Contraviajero:

Una App de Facebook, apoyada por el resto de RRSS en la que se preguntaba:

¿Has viajado alguna vez con un Contraviajero? Cuéntanos en nuestra aplicación qué pasó y participa en el sorteo.

- *Del 24 de Julio al 14 de Agosto.*
- *225 usuarios accedieron a la aplicación.*
- *Blog: 353 visitas con 22 comentarios.*
- *Facebook: 38.582 usuarios alcanzados; 185 link clics, 394 photo views, 122 me gusta, 118 comentarios.*
- *Twitter: 8190 visualizaciones, 71 link clics.*
- *213 participantes y literales*



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



En palabras del cliente:

*gente que reclina su asiento y **convierte tu cuerpo en el de un contorsionista** para poder caber en el hueco que ellos \"amablemente\" te han proporcionado, que **hablan a voces por el móvil o llevan el sonido puesto** mientras lo utilizan o un tono demasiado alto que molesta a los demás viajeros, que se dedican a escuchar música sin sus correspondientes altavoces, que se suben al bus en paradas intermedias del recorrido y no se sientan rápidamente. (R.G).*

*En un viaje de unas **8 horas, de noche, intentar dormir** para que sea más corto el camino y que las dos viajeras de al lado no dejasen de hablar a voz en grito **contándose toda su vida cuando acababan de conocerse en ese mismo autobús**. Ni dormir ni nada. Eso sí: ellas se hicieron íntimas y yo me enteré de todos sus \"cotilleos\". (A.J.)*

*Algo ya mítico de los viajes en ALSA en el/la típico señor/a que saca su bocadillo de chorizo **dejando el olor en todo el bus**. Cuando hace mucho calor la verdad que el olor llega a ser muy molesto y es algo que sucede en al menos 3 de cada 4 viajes. (M.L.)*



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Creamos el Manual del Buen Viajero:

- *Priorizamos los comentarios.*
- *Entendimos qué le molestaba al cliente.*
- *Trabajamos un vídeo de “Manual del Buen Viajero” que proyectar a los viajeros con 2 objetivos:*
 1. *Explicar la norma e involucrar a los viajeros en la convivencia.*
 2. *Dar argumentos de defensa a los viajeros que están siendo molestados.*



Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes



Creamos el Manual del Buen Viajero:



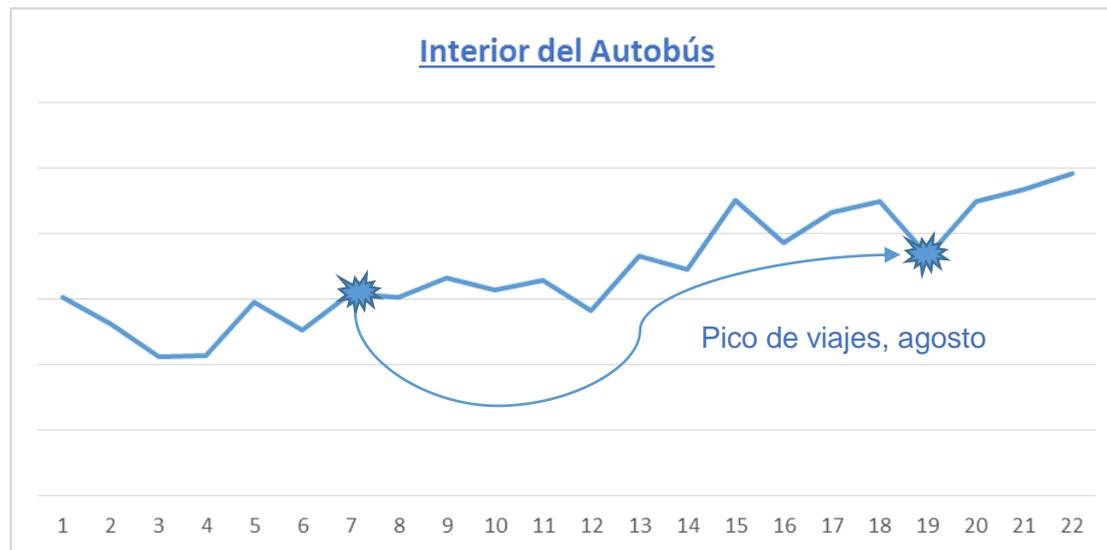
Manual del Buen Viajero

Customer Experience para mejorar la relación de los clientes con los clientes

ALSA
national express

“The sharing experience meeting”

Resultados:



- *No podemos cuantificar cuanto de mejora le corresponde a esta acción.*
- *Tenemos mensajes:*

El viaje fue cómodo y me dejaron descansar, el video del principio se nota. Pero debería estar en todas las paradas de pasajeros (M.A).

La persona que tenía delante era un maleducado, se reclinó y apenas me dejó espacio para las rodillas. La persona que iba a mi lado le dije que si no había visto el video, que respetara a la gente que viaja con él y se puso normal. Este video debería estar en todos los viajes. (R.F.)

COMPARTIENDO SOMOS MÁS



Muchas Gracias

