

Chief

Customer Experience Officer: el puesto de vanguardia de la empresa rentable

LASALLE
international graduates school

Mds.

Estudio Customer Experience Officer

Chief

Customer Experience Officer: el puesto de vanguardia de la empresa rentable

LASALLE
international graduates school

Mds.

Estudio Customer Experience Officer



Mercedes-Benz



LASALLE
international graduates school

Mds.

Estudio Customer Experience Officer

1. ¿Conoces alguna empresa nacional o internacional en la que exista la figura del Chief Experience Officer, con la única responsabilidad de diseñar, gestionar y evaluar la experiencia de cliente? ¿Cuál?

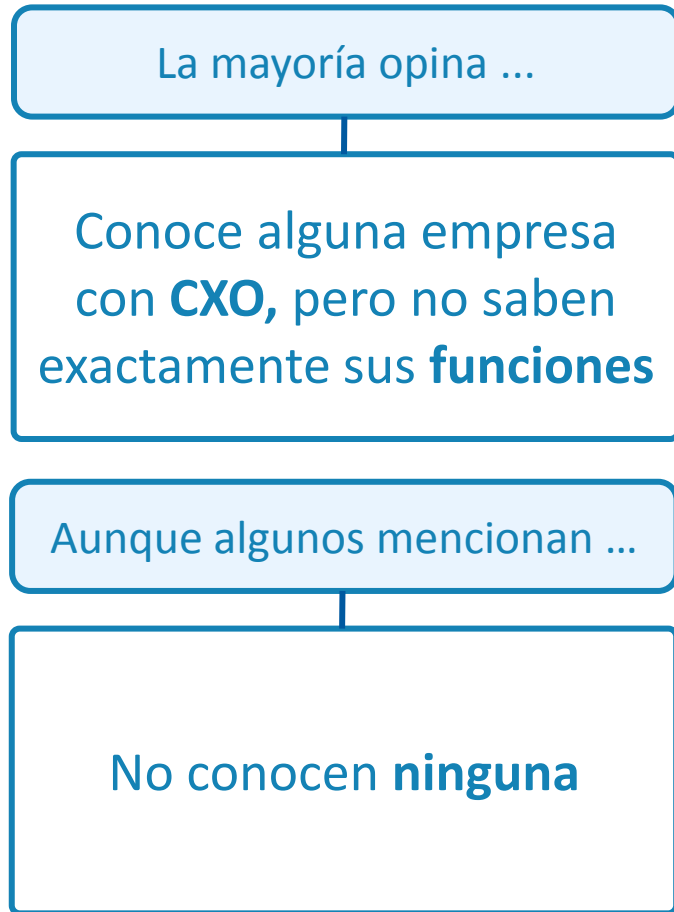


Figure 4 CCOs In The S&P 500

6.2% of companies in the S&P 500 have chief customer officers



S&P 500

They span across multiple sectors:

Financials

- Allstate Insurance
- Citi
- Huntington Bancshares
- JPMorgan Chase
- Metropolitan Life
- Moody's
- Wells Fargo

Industrials

- ADT
- Corning
- General Electric
- Waste Management

Information technology

- CA Technologies
- Fidelity
- Juniper Networks
- Oracle
- Symantec

Healthcare

- Cardinal Health
- Humana
- Johnson & Johnson
- Merck
- United Healthcare

Utilities

- CenterPoint Energy
- Entergy
- PG&E
- Pinnacle West Capital

Consumer discretionary

- Comcast
- General Motors
- Kohl's
- Lowe's

Consumer staples

- Coca-Cola
- Walgreens

Source: LinkedIn searches

113653

Source: Forrester Research, Inc.

2. ¿Existe esta figura como tal en tu empresa? Si no existe con esa responsabilidad única: ¿qué otras responsabilidades tiene?

La mayoría opina ...

No existe **CXO como tal**.
Disponen de un cargo con
**responsabilidades
similares** entre otras

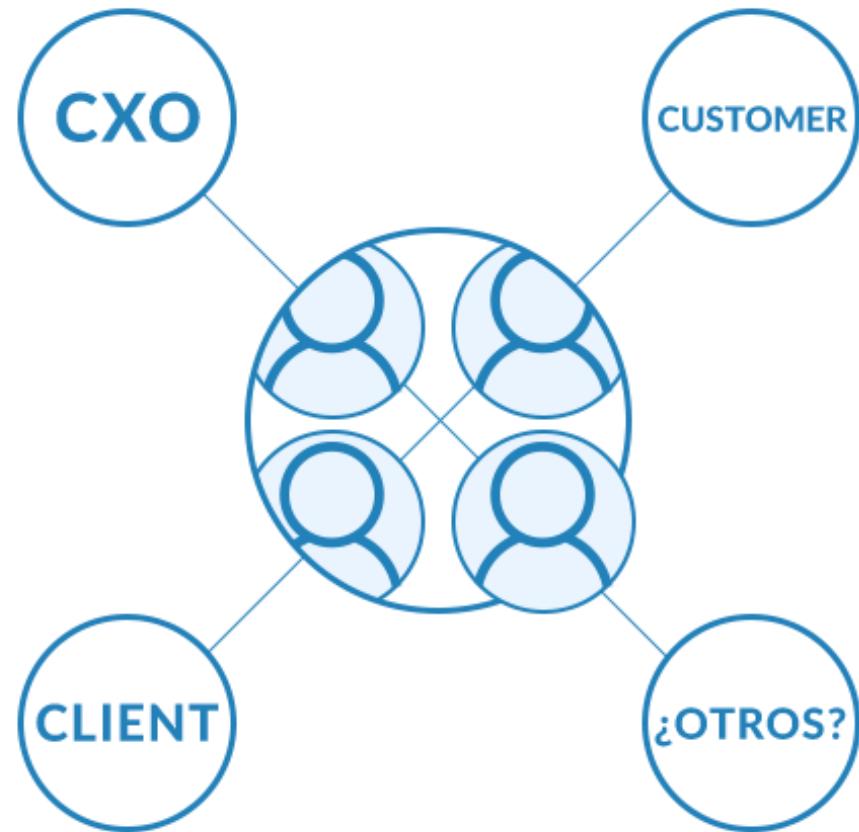
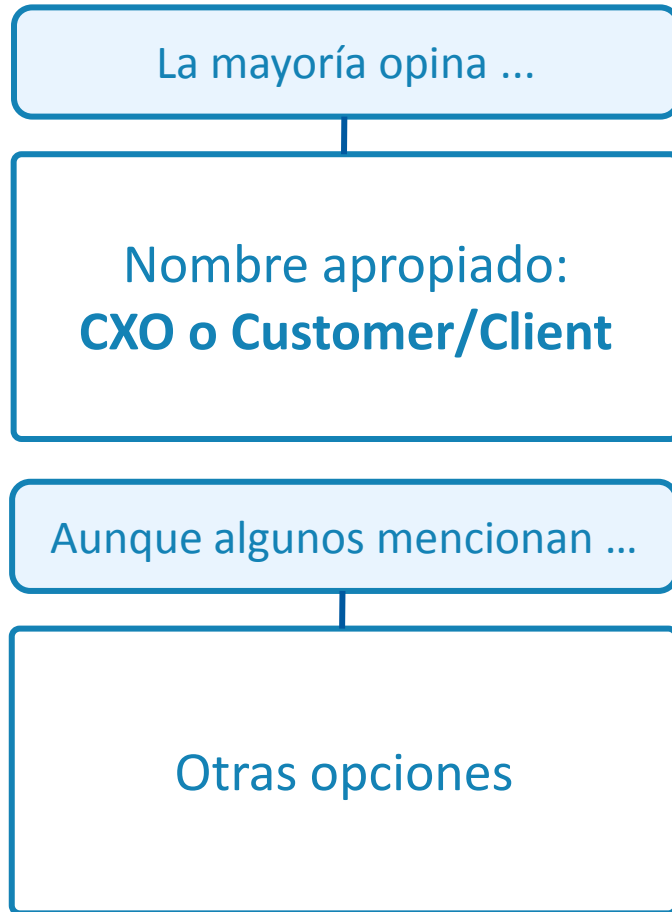
Aunque algunos mencionan ...

El cargo está repartido en
departamentos

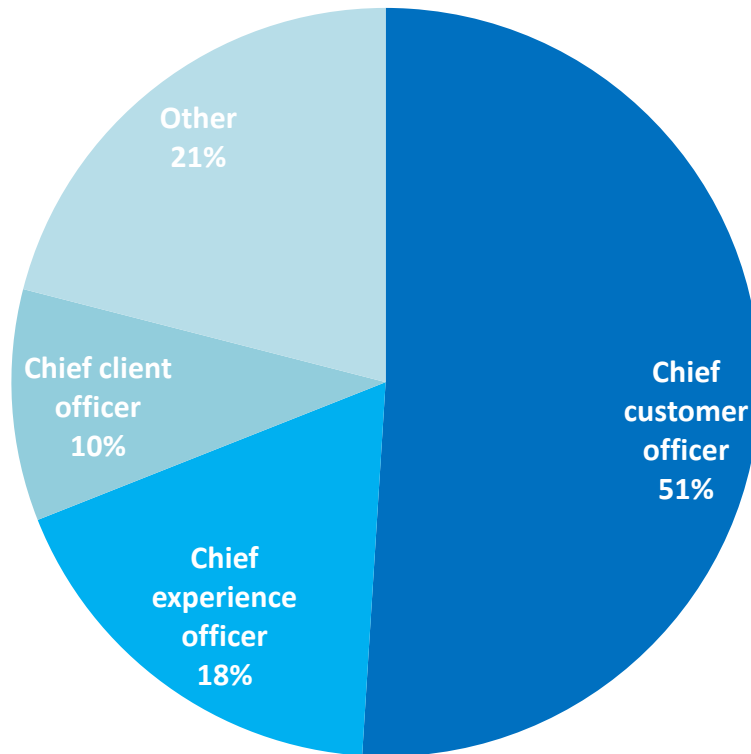


3. ¿Qué nombre piensas que debería tener este puesto? Chief customer Officer, Chief Experience Officer, Chief client Officer...?

ESTUDIO CXO LA SALLE-MDS



Nombres más utilizados



Otros nombres utilizados:

- Chief customer experience officer
- Executive vice president, member experience
- Chief global customer and marketing officer
- Chief customer advocate
- Chief strategy and client officer
- Chief customer process officer
- COO and chief customer officer
- Chief client officer and president of sales and marketing
- Chief customer success officer

4. ¿Crees que es un puesto que únicamente debe existir en grandes empresas, o también en PYMES?

La mayoría opina ...

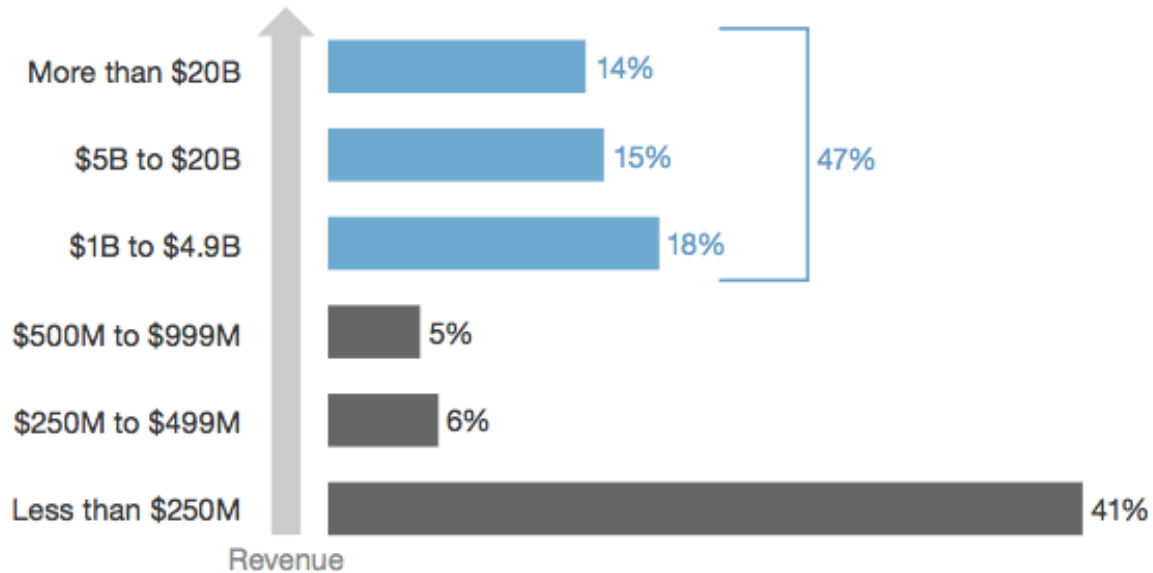
Necesario en **Grandes empresas y PYMES**

Aunque algunos mencionan ...

La definición de este puesto en las **PYMES** es aún menor que en las grandes



47% of chief customer officers work for some of the biggest global companies



Base: 193 companies with CCOs
(percentages do not total 100 because of rounding)

Source: Forrester Research interviews, news announcements, Google searches, LinkedIn searches

113653

Source: Forrester Research, Inc.

5. Si hubiera que crear este puesto en tu empresa (un puesto del que dependa íntegramente la experiencia de cliente): ¿sería recomendable que fuera una función o departamento nuevo o dependería de algún otro departamento o dirección? En el caso de que sea así, ¿de qué departamento? ¿Debería estar el CXO en el Comité de Dirección?

La mayoría opina ...

Cerca de la **presidencia,**
CEO, Comité ...

Aunque algunos mencionan ...

**Otras opciones (gran
variedad de respuestas)**



Figure 5 Though Powerful, CCOs Are New And Inexperienced

Powerful:



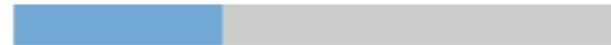
86% are a part of the executive management team*

New:

85% are the first CCO at firm[†]



34% have less than one year of tenure[‡]



12% have held previous customer experience positions[§]



*Base: 260 randomly selected people from 925 people identified

[†]Base: 52 companies with available information about the position at the firm

[‡]Base: 200 CCOs with available tenure information

[§]Base: 260 CCOs with available tenure information

Source: Forrester Research interviews, news announcements, Google searches, LinkedIn searches

113653

Source: Forrester Research, Inc.

6. ¿Debería el CXO dotarse de un presupuesto propio o se entiende que lo que debe hacer es ayudar a gestionar los recursos de otros departamentos?

La mayoría opina ...

Presupuesto propio

Aunque algunos mencionan ...

Gestionar el presupuesto
de otros **departamentos**



7. ¿Qué formación universitaria básica debería tener un CXO? ¿Y formación de Posgrado, Master? ¿Y años de experiencia? ¿qué bagaje previo es el más aconsejable, en qué departamento?

La mayoría opina ...

Multidisciplinar con
experiencia y un **bagaje**
orientado al cliente

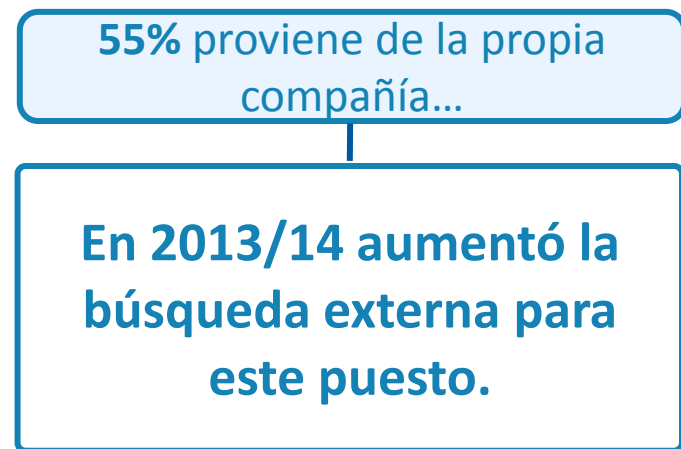
Aunque algunos mencionan ...

**Alto nivel de formación y
mucho experiencia**



ESTUDIO FORRESTER

CHIEF CUSTOMER OFFICER SNAPSHOT, 2014



CONCLUSIÓN GENERAL:

El puesto de CXO debe saber **moverse y comunicarse** dentro de la organización, debe tener buena formación y **experiencia** para implantar la **cultura de cliente** en la empresa y mejorar la experiencia de cliente.





El CXO actúa como **agente de cambio**, empujando un enfoque centrado en el cliente en toda la compañía.

Para catalizar el cambio , el CXO debe adquirir **compromisos ejecutivos fundamentales** que involucren a los líderes de la organización.