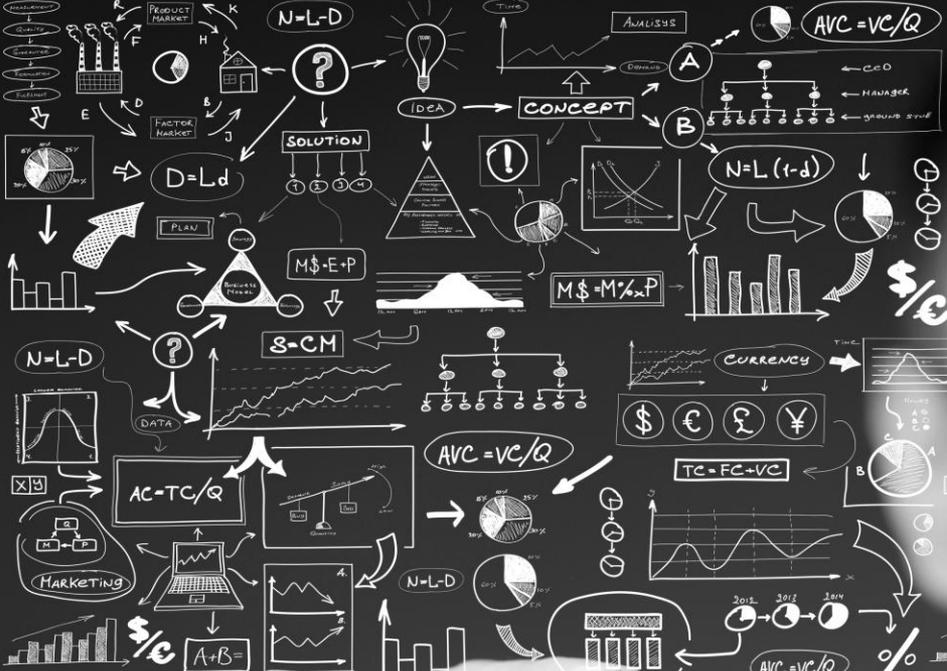




El objetivo



El proceso





La materia



El examen

Las acciones puestas en marcha por el equipo de Experiencia de Cliente:

- a) Necesitan de un proceso muy concienzudo de diseño para asegurar que cada acción es un éxito.
- b) Tienen mayor éxito bajo un modelo de pilotos e interacciones.
- c) Deben ser ejecutadas por otras áreas y nunca por el equipo de Experiencia de Cliente para evidenciar el éxito de las propuestas.
- d) Todas las respuestas son correctas.

¿Qué es el Customer Advocacy?

- a) Es un medidor que nos da una idea de lo que el cliente percibe sobre la actitud de la empresa.
- b) Es un índice que mide la Experiencia de Cliente durante los momentos de compra.
- c) Es un indicador del grado de fidelidad del cliente respecto a la marca.
- d) Es un índice que mide el grado de influencia que tiene la publicidad en los clientes.



El certificado



Sara Amores

Jefe de Gestión de Clientes ASISA/Miembro del comité ejecutivo en Asociación DEC

Madrid y alrededores, España | Seguros

Actual Asociación DEC, ASISA

Anterior Vidacaixa, Adeslas, Vodafone

Educación M&B

Ver perfil como ▾

más de 500
contactos

<https://es.linkedin.com/in/saraamores>

Información de contacto

Añade una sección a tu perfil: deja que te descubran para tu próximo paso en tu carrera profesional.



Idioma

Esto te puede ayudar a encontrar un nuevo empleo, obtener un ascenso o un traslado al extranjero.

Añadir idioma



Experiencia de voluntariado

1 de cada 5 personas contrataron a alguien por sus labores de voluntariado.

Añadir experiencia de voluntariado

Ver más ▾

Extracto

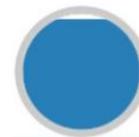
Llevo algo más de 20 años de experiencia en marketing pero siempre con foco en gestión de clientes y esto, junto con mis ganas de aprender, me ha dado la capacidad de poder implantar una orientación de la empresa a clientes y ser impulsora del cambio.

Especialidades: Especializada en clientes (telecomunicaciones y salud).
Gestión del cambio

...



Eficacia del perfil



Eminencia

Impulsa tu carrera siguiendo a
Nissan Motor Corporation



Sara, infórmate sobre empleos, noticias y demás en Nissan Motor Corporation.

+ Seguir

Quién ha visto tu perfil

9 Tu perfil lo han visto 9 personas en los últimos 3 días.

4 El ranking de las visualizaciones de tu perfil ha mejorado en un 4% en los últimos 30 días.



Descubre la lista completa con LinkedIn Premium

¿Notificar a tu red?

No, no publicar una actualización en mi red para notificar los cambios introducidos en mi perfil.





Participantes

Expertos



Javier Pou
Responsable
Experiencia
de Clientes
EVO Banco



Carlos Larrea
Director de
Gestión de
Clientes
SegurCaixa
Adeslas



**César
Luengo**
Subdirector
Clientes
Mapfre
España



María Jover
Responsable
Experiencia
de Cliente
Correos



**Sonia
Etxebarria**
Socia
Directora
MdS



Mario Taguas
Director
Experiencia
de Cliente
Mutua
Madrileña



Iñaki Peña
Director
Departamento
Relaciones con
Clientes
Laboral Kutxa



**Raquel
Pinillos**
Senior Manager
Daemon Quest
Deloitte



**Carlos
Villavicencio**
Director de
Operaciones
BTC Cetelem
BNP PARIBAS



**José
Serrano**
CEO
IZO



**Carlos
Molina**
VP Corporativo
de Innovación
& Operaciones
IZO



Pablo fiestas
VP Consultoría
Customer
Experience
IZO



Marta del Val
Directora de
Marketing y
Clientes
Santalucia



**Lorena López
Massa** People
& Business
Consultant
HR & CEX



**Montserrat
Martínez**
Directora
market
research
Madison



Miguel Ortega
Director
Experiencia
Cliente Financial
Services
Accenture



**Susana López
Román**
Digital Customer
Experience
Consultant
Capgemini



**Antonio Pita
Lozano**
Business
Analytics/Data
Science Expert
Everis



**José Carlos
Otero**
Director de
Experiencia
de Cliente
Everis



Jorge Aguirre
Director de la
Unidad de
Business
Consulting
Everis



Sofía Medem
Directora
Global de
Experiencia de
Cliente
Everis