

# DEC



## Marta Fina

Directora del Área de Calidad y  
Experiencia de Cliente

**Caixabank**

**#ViernesDEC**

Patrocinador:



Colaborador:





Calidad, confianza y compromiso social

# Crea Experiencias

## Crea Cultura

*Viernes DEC*

*24 Marzo 2017*



**Empleados**



**Marca**

*Valores/atributos*

*El primer prescriptor de nuestra marca: el Empleado*

**Identidad Única**

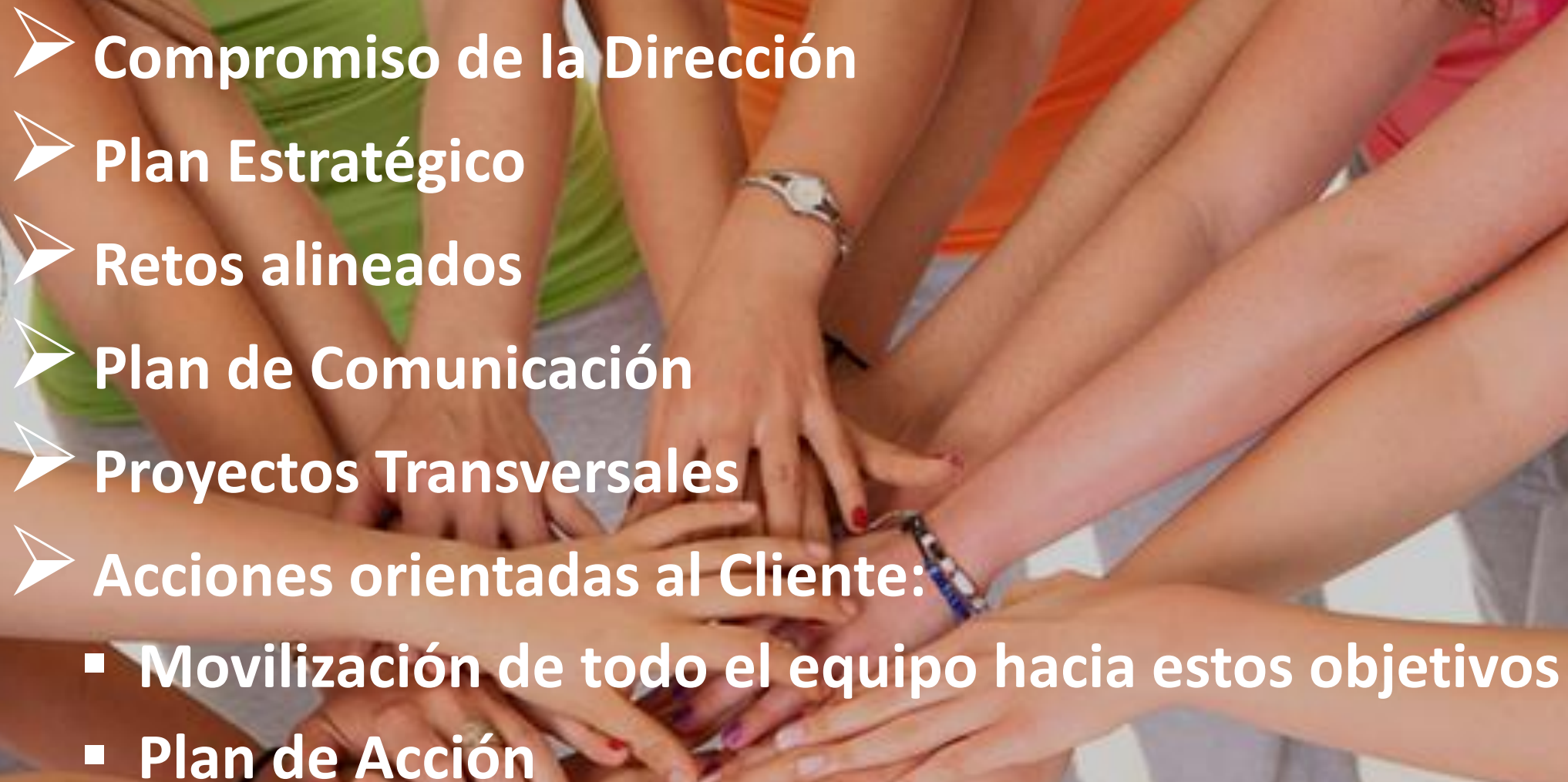
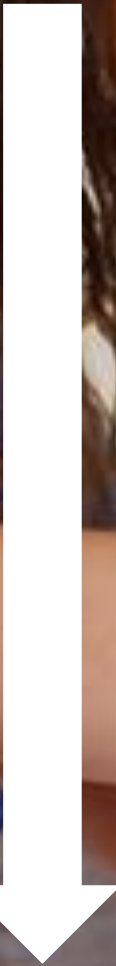
*Elemento diferenciador*

*Compromiso e implicación del Empleado*

**Consistencia y traslado del mismo mensaje al CLIENTE**



# Un mismo objetivo: Foco en el Cliente

- 
- 
- **Compromiso de la Dirección**
  - **Plan Estratégico**
  - **Retos alineados**
  - **Plan de Comunicación**
  - **Proyectos Transversales**
  - **Acciones orientadas al Cliente:**
    - **Movilización de todo el equipo hacia estos objetivos**
    - **Plan de Acción**



# **Compromiso de la entidad: Estrategia y Retos**

Foco en el Cliente: ser el mejor banco en calidad y reputación

- Cliente en el centro de atención
- CaixaBank: paradigma de una banca responsable y socialmente comprometida




*Calidad, confianza y compromiso social*

**Alineado con nuestros Valores: Calidad, Confianza y Compromiso Social**

Atributos de marca que queremos trasladar a nuestros clientes

Un **ejemplo** de iniciativa para involucrar a todos los empleados

- Identidad única
- Alineación a nuestros atributos de marca
- Mensaje único y consistente



**Crear experiencias para crear cultura**

*Generar dentro lo que queremos expresar fuera*

**Compromiso Social**



# *Cómo acercamos un Valor a nuestros Clientes*



**El Empleado participa en los programas y traslada la experiencia vivida al cliente**



# Programas Sociales en los que pueden participar los empleados

¿Conoces las diferentes formas de acción social que tenemos en CaixaBank?

Te las explicamos



*Obra Social Descentralizada*



*Otras colaboraciones con la Obra Social de la Fundación*



*Semana Social*



*Voluntariado*



**Propón tu Acción social**



**Súmate al Encuentro de Voluntarios**

**10 de marzo de 2017**

**Inscríbete**

## Objetivo

- ✓ **Concienciación**
- ✓ **Difusión**
- ✓ **Implicación**

## Actividades propuestas

- ✓ Las actividades se concentraran en nueve días (del 11 al 19 de febrero de 2017)
- ✓ Las actividades de voluntariado las ofrecen las entidades y vendrán determinadas por:
  - un día de la semana
  - un horario: una hora de inicio y una de finalización .  
Fuera del horario laboral
  - un número de plazas por día
  - Una finalidad : pobreza familias, enfermedad, discapacidad, inmigración, infancia
- ✓ Las actividades se ofrecerán por zona geográfica cercana al empleado







DT Baleares - Del 1 al 9 de Octubre 2016

## Recogida alimentos en diferentes Eroskis



### DESCRIPCIÓN

\* Inmigración y marginación social

Voluntariado:

Sos Mamás tiene la ayuda del grupo Eroski que les dona los alimentos frescos que no han podido vender por su aspecto y otras condiciones. A los voluntarios se les dará una ruta para la recogida de los alimentos. Los voluntarios deberán llevar su propio coche. Es una de las actividades en las que encuentran mayor dificultad por la falta de disponibilidad de vehículos.



### ¿QUIÉN?

\* Ref. 14-39/1  
Associació Sos  
Mamas Balears



### ¿DONDE?

\* Palma de Mallorca (Illes Balears)  
\* Calle Jordi Andreu Alcover, 12 (Junto Jacinto Verdaguer), 07005  
\* Observaciones: Los voluntarios deberán disponer de coche propio. Necesitan con urgencia de esta ayuda pues no disponen de vehículos para realizar la recogida.



### ¿CUÁNDO?

\* miércoles,  
30/11/2016  
09:00 - 13:00

**10**

PLAZAS

**1**

VOLUNTARIOS APUNTADOS

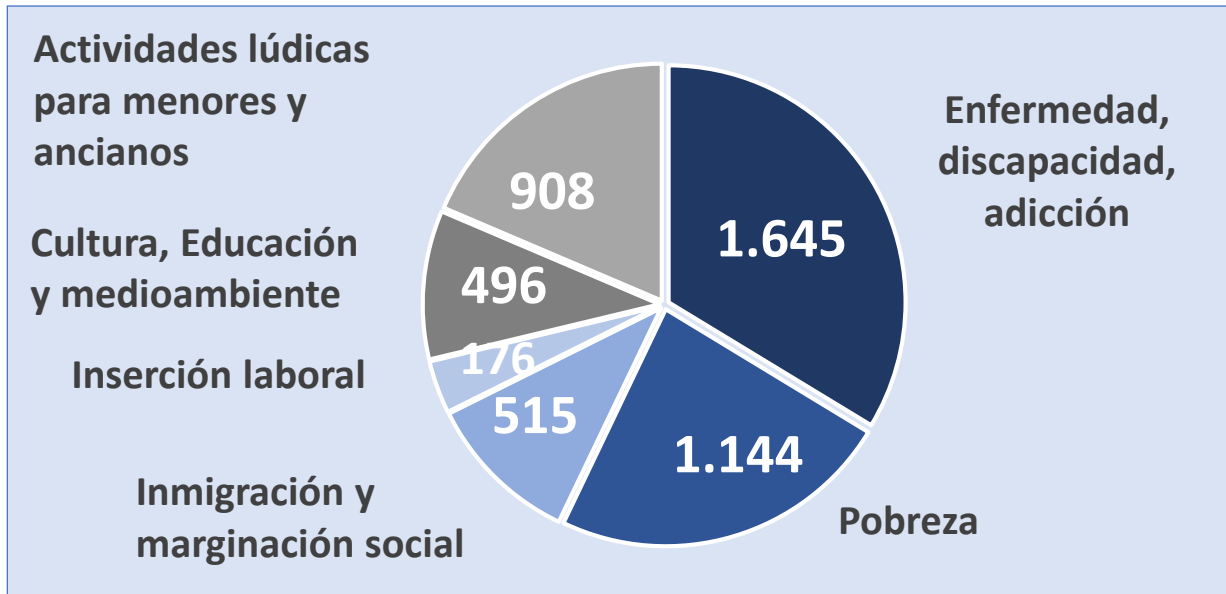
[← Volver](#)

Al pulsar en "Estoy interesado" quedarás inscrito en esta actividad.

[Estoy Interesado](#)

## Resultados de las Actividades

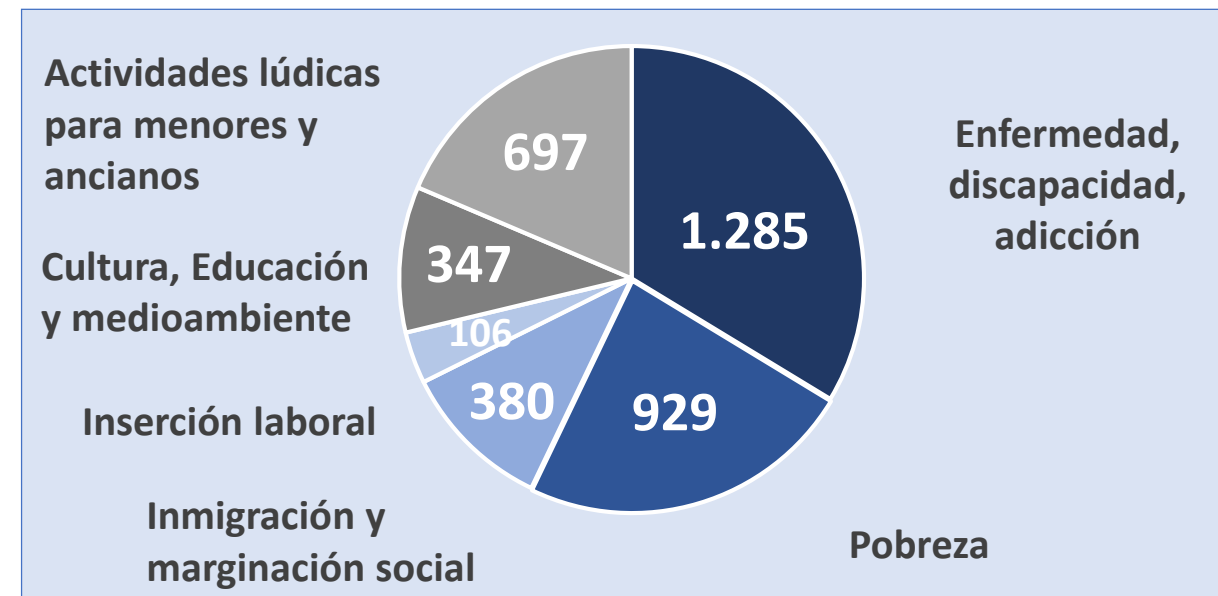
4.884 actividades distintas **ofertadas**



**11.200 Participantes**



3.744 actividades distintas **realizadas**





# Crea Experiencias

## Crea Cultura



