

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





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

 **Semana 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

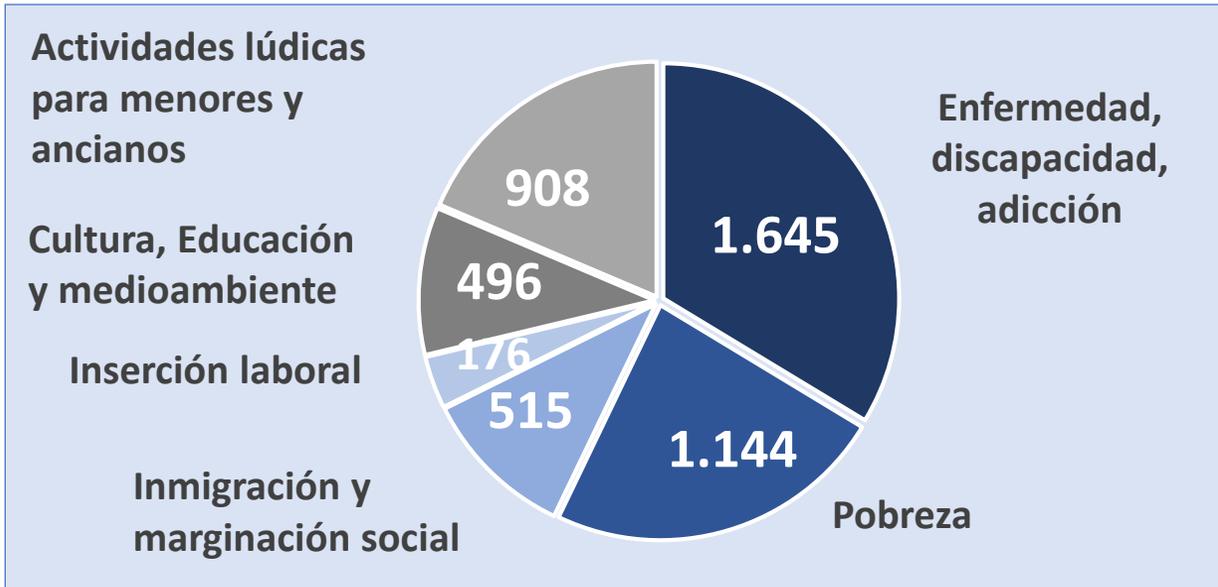
[← Volver](#)

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

[Estoy Interesado](#)

Resultados de las Actividades

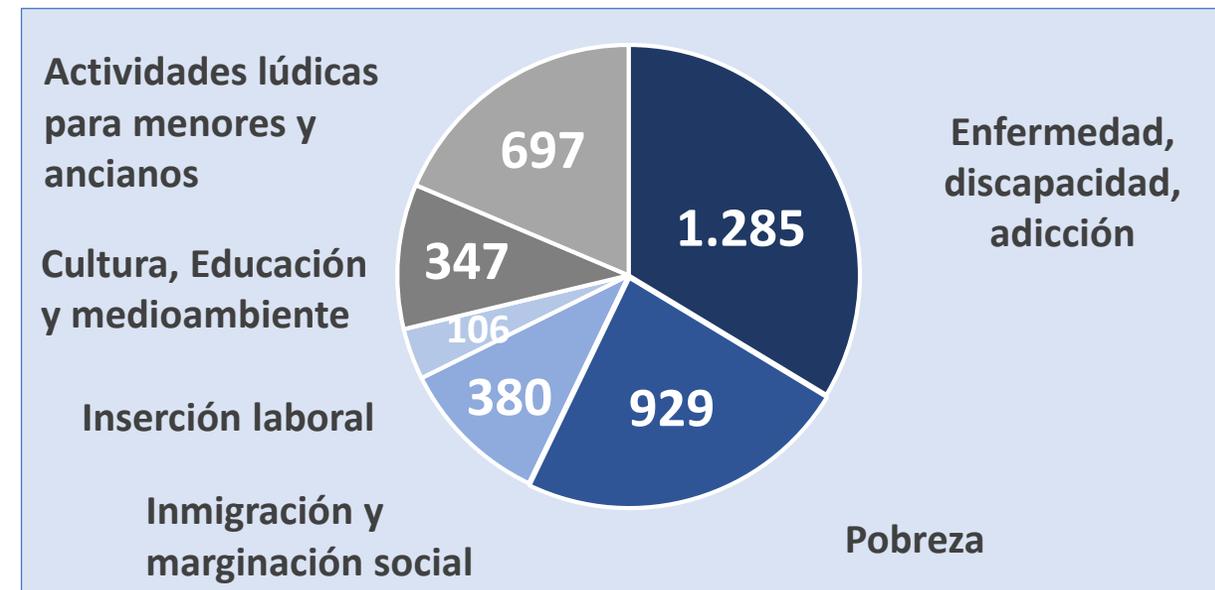
4.884 actividades distintas **ofertadas**



11.200 Participantes



3.744 actividades distintas **realizadas**



Crea Experiencias

Crea Cultura



