



**DEC**

**Agustín Rosety**

Socio Director

**Moebius Consulting**

**#ViernesDEC**

Patrocinador:  **moebius**  
consulting

Colaborador:  **autopistas**  
an Abertis company

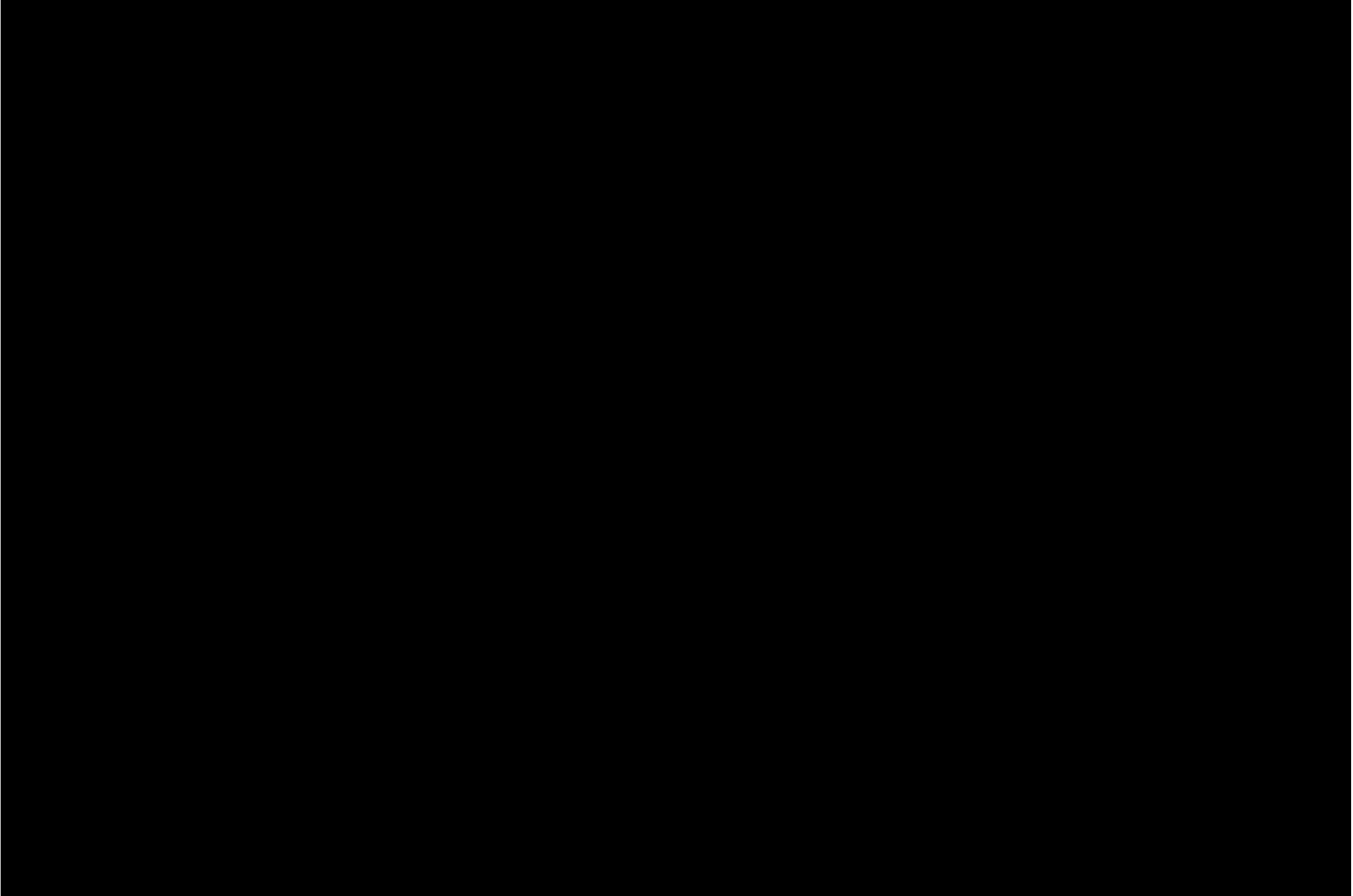
**¿Por qué  
hablamos de  
Cultura y  
Experiencia de  
Cliente?**



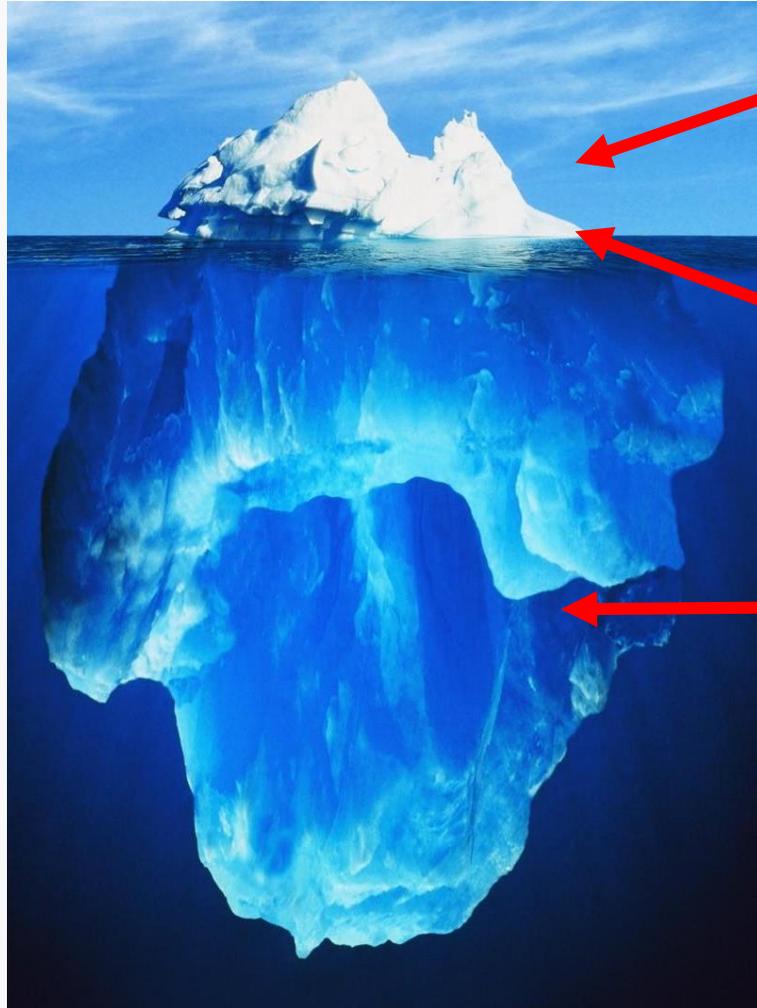
# ¿Somos como monos?



[https://www.youtube.com/watch?v=Us\\_EjHr\\_Tos](https://www.youtube.com/watch?v=Us_EjHr_Tos)



# Componentes de la Cultura



Artefactos

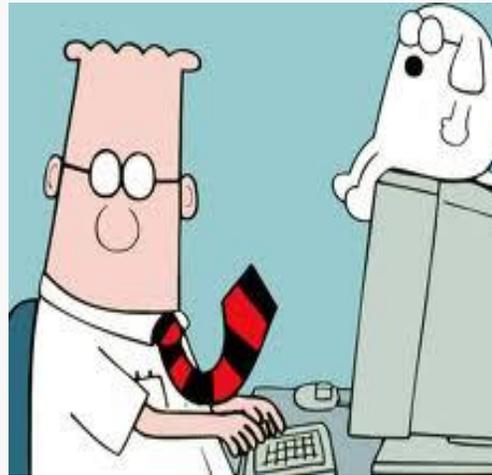
Valores adoptados

Supuestos básicos

# Cada cultura tiene su héroe



Resultados



Tarea



Normas



Poder

# Muy pocas empresas tienen una cultura de orientación al cliente

Los 3 motivos por los que me pueden despedir de mi empresa



Fuente:  
Moebius Consulting 2017

¿Está la  
Experiencia de  
Cliente  
en la Agenda del  
CEO?

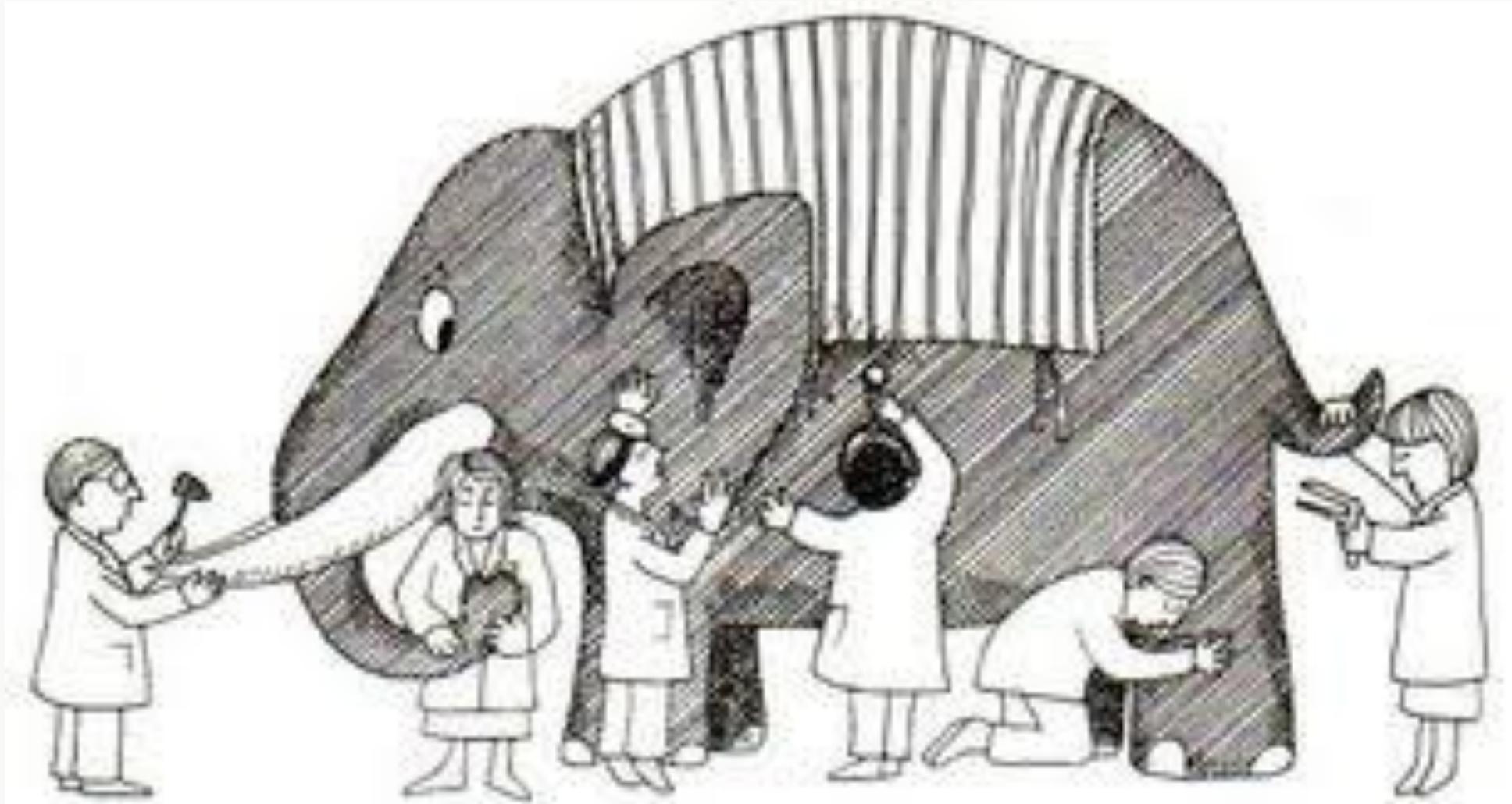






atlantic

¿Cómo ve al cliente cada departamento?



Fecha: 15 de Diciembre de 2015  
Póliza: 00462990000000  
Ramo: EURORIESGO EXPRES

Estimado Cliente:

En virtud de lo establecido en el artículo 18 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento y del Consejo, relativo a la modificación del riesgo en su contrato de seguro, le informamos de lo siguiente:

[REDACTED] en base a lo establecido en el contrato, está habilitado para modificar de manera unilateral las tarifas de prima o las prestaciones derivadas de un agravamiento del riesgo producido por un cambio en su actividad laboral. A partir del momento de la recepción de esta carta le comunicamos que renunciamos a la ejecución de dicho derecho.

Por otro lado, [REDACTED] se reserva el derecho de modificar unilateralmente las primas o las prestaciones del conjunto de pólizas que constituyen la cartera a la que pertenece su póliza siempre que la modificación sea originada por una desviación material de la siniestralidad y gastos totales de esa cartera.

En cualquier caso, Usted podrá oponerse a la prórroga del Contrato en las condiciones inicialmente pactadas, y que, por tanto, podrá oponerse si no está conforme con la subida de primas efectuada a nivel de cartera.

Asimismo, siempre y cuando no exista impago de la prima [REDACTED] renuncia al derecho unilateral a cancelar el contrato y no se opondrá a la prórroga del seguro. Por tanto, salvo oposición del tomador, el contrato se prorrogará automáticamente hasta la fecha máxima de aseguramiento prevista para la cobertura principal y accesorio, si hubiera.

Por último, le informamos que se ha procedido a la modificación del art. 22 de la Ley de Contrato de Seguro realizada por el apartado tres de la Disposición Final Primera de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, por la que el periodo para que el Tomador de la póliza pueda oponerse a la prórroga del contrato de seguro será de un mes de anticipación a la conclusión del periodo del seguro en curso.

Aprovechamos la ocasión para agradecerle la confianza depositada en nosotros

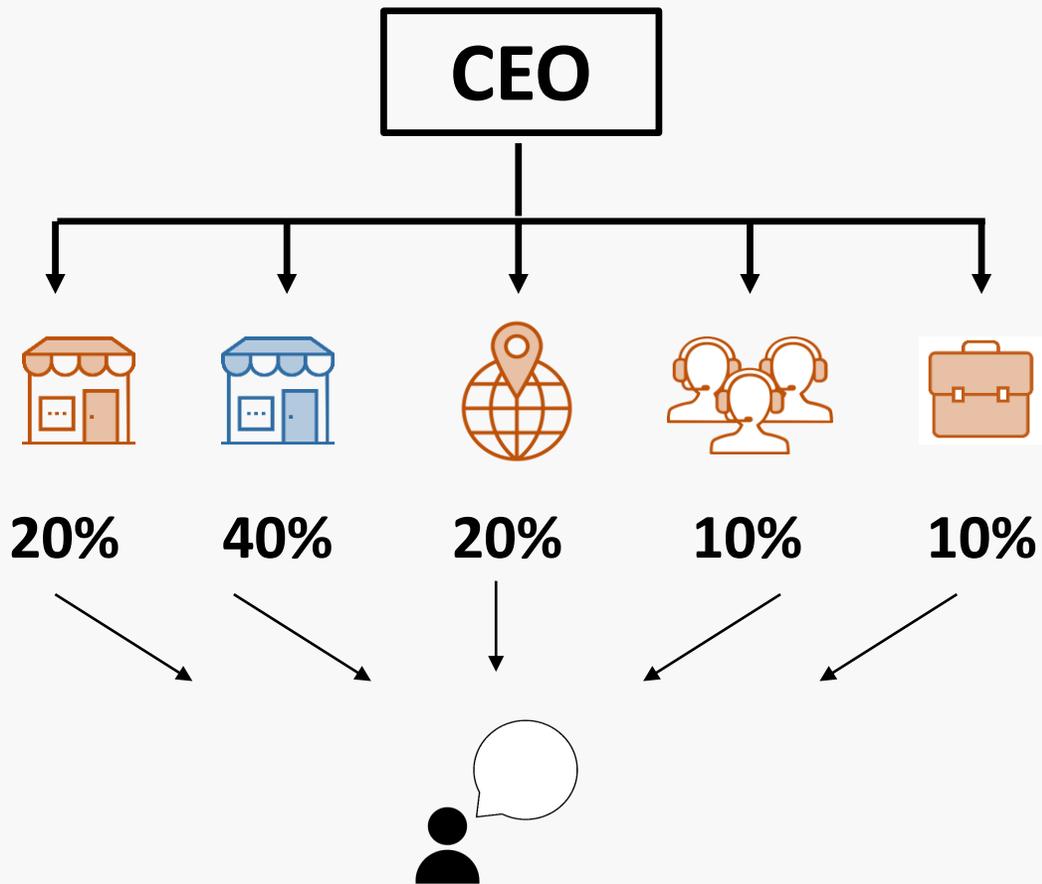


[REDACTED] en base a lo establecido en el contrato, está habilitado para modificar de manera unilateral las tarifas de prima o las prestaciones derivadas de un agravamiento del riesgo producido por un cambio en su actividad laboral. A partir del momento de la recepción de esta carta le comunicamos que renunciamos a la ejecución de dicho derecho.

Por otro lado, [REDACTED] se reserva el derecho de modificar unilateralmente las primas o las prestaciones del conjunto de pólizas que constituyen la cartera a la que pertenece su póliza siempre que la modificación sea originada por una desviación material de la siniestralidad y gastos totales de esa cartera.

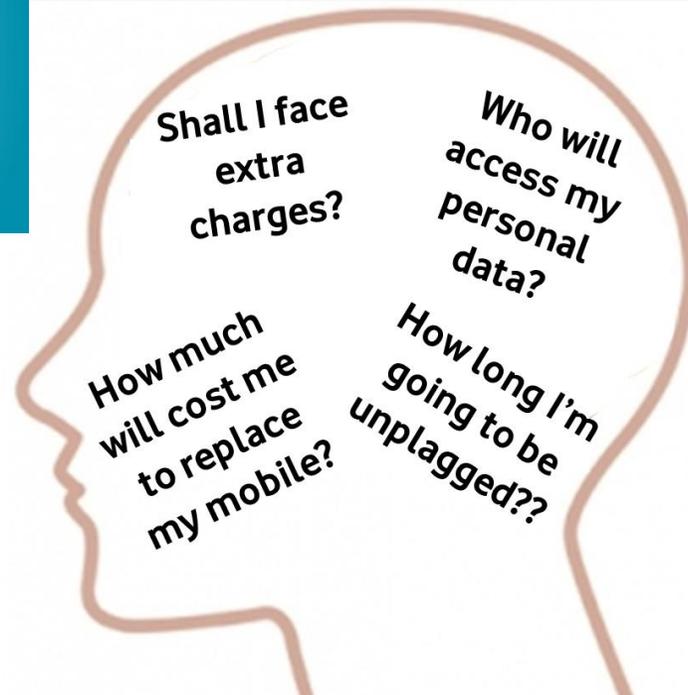
# La experiencia de cliente en la renovación del seguro

# Los canales y/o productos no pueden competir por los clientes



# Empatía, Ownership y Sencillez: claves para lograr una experiencia extraordinaria

What do you think are the feelings of a customer who has just had his handset stolen?



**Bad call**

**Agent** - Good morning welcome to Vodafone, you are through to Amelia, how can I help you?  
**Customer** - I've either lost my phone or maybe it's been stolen.  
**Agent** - Sigh, what is your name and mobile number please?  
**Customer** - Daisy Dalton and it's 07775 324029  
**Agent** - Thanks Daisy. For security purposes please can you confirm the 3rd and 4th number of your Vodafone pin please?  
**Customer** - Um, 2 and 3?  
**Agent** - Yes that's correct. So would you like me to place a bar on your phone?  
**Customer** - Um, what does that mean?  
**Agent** - It means no one else can use it. Or actually I can blacklist which is similar.  
**Customer** - Right....please blacklist it then?  
**Agent** - Actually the bar might be better as if you find the phone I can then lift the bar and you can use it again. Blacklisting means the handset can't be used again.

**Good call**

**Agent** - Good morning welcome to Vodafone, you are through to Amanda, how can I help you?  
**Customer** - I've either lost my phone or maybe it's been stolen.  
**Agent** - I'm so sorry to hear that, can you remember where you last had it?  
**Customer** - Yes, I thought I took it into work with me, but it isn't in bag.  
**Agent** - So it sounds as if there is a possibility it could be stolen then?  
**Customer** - Yes  
**Agent** - Would it help if I check your account to see if there has been any usage on your mobile since you remember last using it yourself?  
**Customer** - Yes please. I know I had it on the train on my way in. I can't believe it.  
**Agent** - Let's see what we can do to help. Can you tell me your name and your mobile number?  
**Customer** - It's Daisy Dalton and it's 07775 324029.  
**Agent** - Hi Daisy, I'm Amanda. For security purposes please can you confirm the 3rd and 4th number of your Vodafone pin please?  
**Customer** - Um, 2 and 3?  
**Agent** - Thanks. Okay let's see if there has been any usage. Right Daisy, so far I can't see any usage since this morning although can take between 12 and 24 hours to show on our system. The good news is because you've reported to us really quickly it means you won't be liable for any charges if then do then appear.  
**Customer** - Okay that's great.  
**Agent** - I'll explain what your options are to protect you against someone else using your mobile and the sim card inside it. You have two options here.  
Option 1 is we can place a lost or stolen bar on the account which automatically bars both the sim and your mobile, the advantage of this type of bar is no one else can use the handset or your sim card and if you do then find your phone we can then remove the bar and you can start using it again.  
**Customer** - Okay  
**Agent** - Option 2 is we can blacklist your mobile, this means the phone won't be usable even if another sim card is put inside it, the disadvantage being you won't be able to use it if you suddenly find it. I recommend I add the lost or stolen bar for now just in case you do find it. If you haven't found it in a few days I would recommend you call us and ask us to blacklist the device.  
**Customer** - Yes please add the bar now, I am almost positive it has been stolen; I always keep my bag zipped up.  
**Agent** - Okay. Pause, almost there. It's just updating now



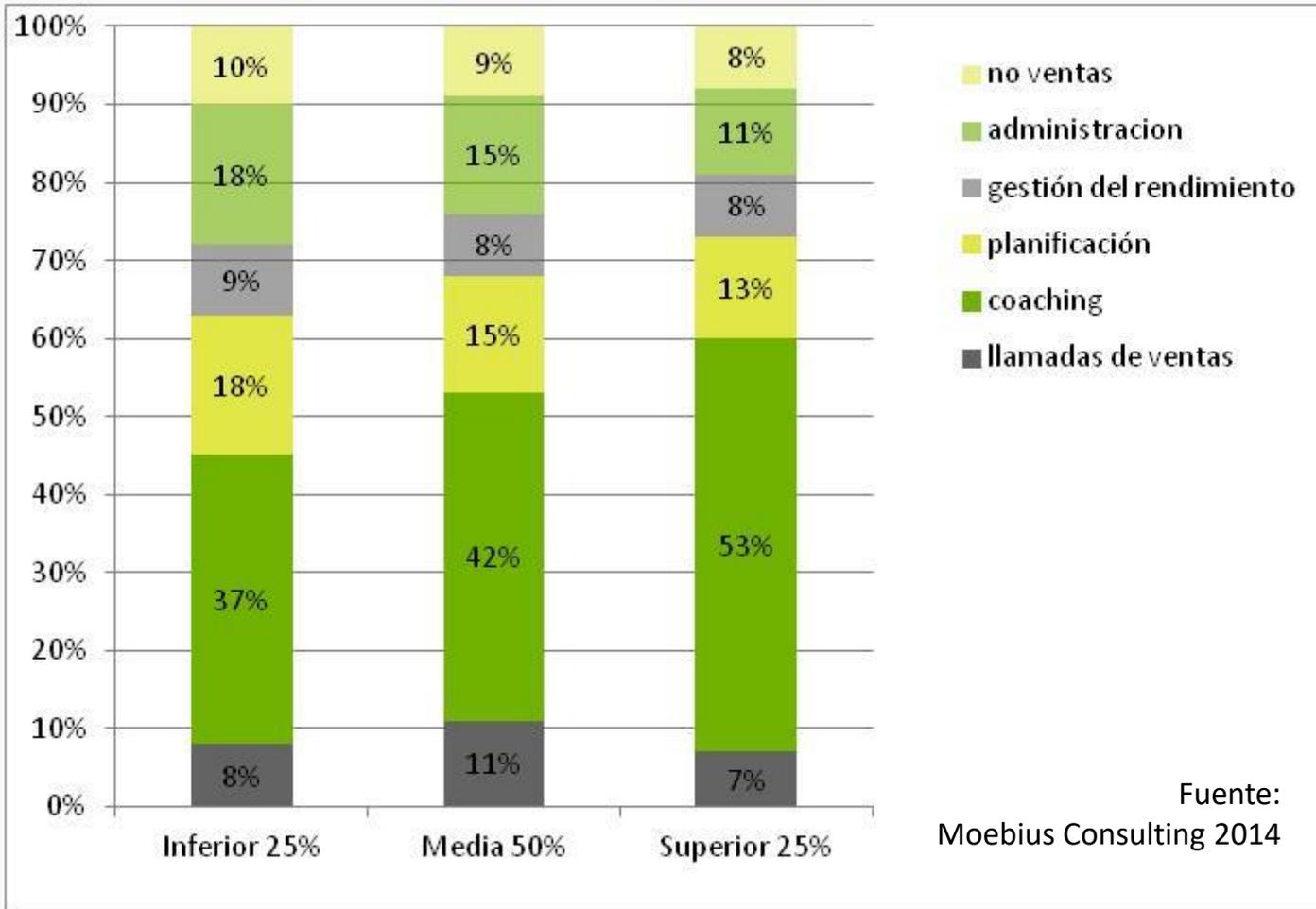
# Estilo de Liderazgo

**Las culturas de empoderamiento generan orientación al cliente**

**Las culturas jerárquicas generan orientación al jefe**

2000 \$ por empleado para necesidades del cliente sin preguntar al manager

# Los líderes enfocados al desarrollo logran una mejor Experiencia de Cliente



Los Líderes de Equipos con mejores resultados , pasan mas del **50%** del tiempo en labores de desarrollo con sus equipos

# Como gestionar el cambio hacia una organización customercentric

1. Esponsorización por la Alta Dirección
2. Visión del cliente compartida
3. El cliente presente en el sistema de incentivos
4. Organizados por Clientes
5. Seleccionar y desarrollar para el cliente
6. Estilo de liderazgo de empoderamiento
7. Convertir a nuestros mandos intermedios en leader coach

# Todas las claves están presentes en la Onda del Cliente



**“Culture eats strategy for breakfast”**

– Peter Drucker





**MADRID**

C/ De la Basílica, nº19  
CP. 28020. Madrid  
+34 910 065 523

**BARCELONA**

C/ Beethoven, 15 – 4ª Planta  
CP. 08021. Barcelona  
+34 935 950 221

**¡Muchas Gracias!**