



Los mejores hoteles en la *Costa Mediterránea*

- Sin gastos de cancelación
- Precio más bajo
- Pago en el hotel
- Sin gastos de gestión



Economía

## Bankia, entre las empresas que mejor han implementado la 'experiencia de cliente' en España durante 2016, según DEC

Agencias

@DiarioSigloXXI

Viernes, 30 de junio de 2017, 12:21 h (CET)



MADRID, 30 (SERVIMEDIA)

Bankia ha sido galardonada por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) entre las empresas que durante 2016 mejor han implementado la cultura de 'experiencia de cliente' en España.

Según informó la entidad a través de un comunicado, este premio ha sido concedido en la categoría de 'Mejor Proyecto de Involucración de Empleados'.

La distinción reconoce el plan desarrollado por Bankia para implementar la cultura de 'experiencia de cliente' en el conjunto de la organización.

Para los próximos años, una de las variables "clave" de gestión de la entidad será la que mide la satisfacción del cliente, y en este sentido, el director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares, Carlos Monserrate, indicó que la intención es que "en un plazo de tres o cuatro años los clientes nos perciban como una entidad cercana, sencilla y transparente".

El nuevo modelo de 'experiencia de cliente', unido al nuevo posicionamiento de la entidad, ha permitido que el índice de satisfacción de clientes se eleve hasta el 89,2%, el nivel más alto de la historia de la entidad.

A este dato se suma que hasta mayo la base de clientes se incrementó en una media de 10.200 clientes al mes, un 50% más respecto a la segunda mitad de 2016.



hoteles poseidon

Los mejores hoteles en la *Costa Mediterránea*

- Sin gastos de cancelación
- Precio más bajo
- Pago en el hotel
- Sin gastos de gestión



vas a vivir como un rey.

