

Inicio / Economía

# Bankia, premiada por su proyecto de involucración de los empleados en la experiencia del cliente

Bankia ha sido galardonada como 'Mejor Proyecto de Involucración de Empleados' por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, según ha informado el banco en una nota de prensa.

EUROPA PRESS - MADRID

30/06/2017 - 14:24h



Esta distinción reconoce el plan desarrollado por la entidad entre las empresas que durante 2016 mejor han implementado la cultura de 'Experiencia de cliente' en España.

El director de desarrollo comercial de clientes particulares de Bankia, Carlos Monserrate, ha expresado su "enorme satisfacción" por este reconocimiento, que llega "en un momento en el que Bankia tiene el foco puesto en los clientes".

Asimismo, Montserrat ha anunciado que la implementación de este modelo de experiencia de cliente, unido a la involucración de los equipos de la organización y al nuevo posicionamiento de la entidad ha comenzado a dar resultados.

En concreto, desde Bankia afirman que el índice de satisfacción de clientes, medido como el porcentaje de los que valoran el servicio recibido con una nota superior a siete, alcanza el 89,2%; el nivel más alto registrado en la historia de la entidad y 1,9 puntos mejor que al cierre de 2016.

Por su parte, el índice de recomendación, el resultado de considerar a los clientes que dan una nota superior al nueve y restarle los que otorgan una inferior a seis, arroja un nivel del 35,7%; frente al 20,2% de 2016.

Bankia asegura que estos niveles de satisfacción de la clientela ya se están trasladando a las dinámicas comerciales. Así, durante los cinco primeros meses del año, la base de clientela de Bankia se incrementó en una media de 10.200 clientes al mes, cuando la media mensual de la segunda mitad del año pasado fue de 6.638, lo que supone un avance superior al 50%.

30/06/2017 - 14:24h



PUBLICIDAD

OCULTAR PUBLICIDAD

Vodafone Digital Solutions

Tu partner en la era digital

Más info >

Vodafone



## Recibe nuestros boletines

- Adelanto para socios
- Cultura y Tecnología
- The Guardian en español
- Economía
- Desalambre

Tu email aquí

APÚNTAME

PUBLICIDAD

OCULTAR PUBLICIDAD

Infórmate en:  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

0 1 2

LO +

Leído Comentado



**TOP SECRET**  
Soria dispara a Rajoy  
Carlos Sosa



El PSOE sube y el PSOE baja: dos encuestas contradictorias sobre el 'efecto Pedro Sánchez'  
eldiario.es



Retiran en Torre del Mar una campaña de publicidad sexista y grosera con el lema "Cómeme toerhigo"  
eldiarioand



La familia Mendieta entierra por fin a...