

ÚLTIMA HORA Muere Miguel Blesa, expresidente de Caja Madrid

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

f 0

t 0

m 0

+

COMENTARIOS 0

A+ A-

Cuerpo de letra

Imprimir noticia

ENVÍA UNA CARTA DEL LECTOR

EUROPAPRESS Madrid

VIERNES, 30 DE JUNIO DEL 2017 - 14:26 CEST

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.

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%.

f 0

t 0

m 0

+

COMENTARIOS 0

Publicidad

FLORYDAY

€69.20

€35.91

Comprar

- Lo + Visto Comentado
- "El estrés emocional crónico puede iniciar el proceso de un cáncer"

1
- Barcelona-92: unos Juegos con truco

2
- La Fundación Francisco Franco da las gracias a los independentistas

3
- El Govern evita aclarar cómo y cuándo comprará las urnas del 1-O

4
- Ed Sheeran borra su cuenta de Twitter tras las críticas por su cameo en 'Juego de Tronos'

5

El último cabreo Neymar

SPORT

Publicidad

lineadirecta.com

902 123 177