

Nuevo
Renault KOLEOS
Crossover by Renault

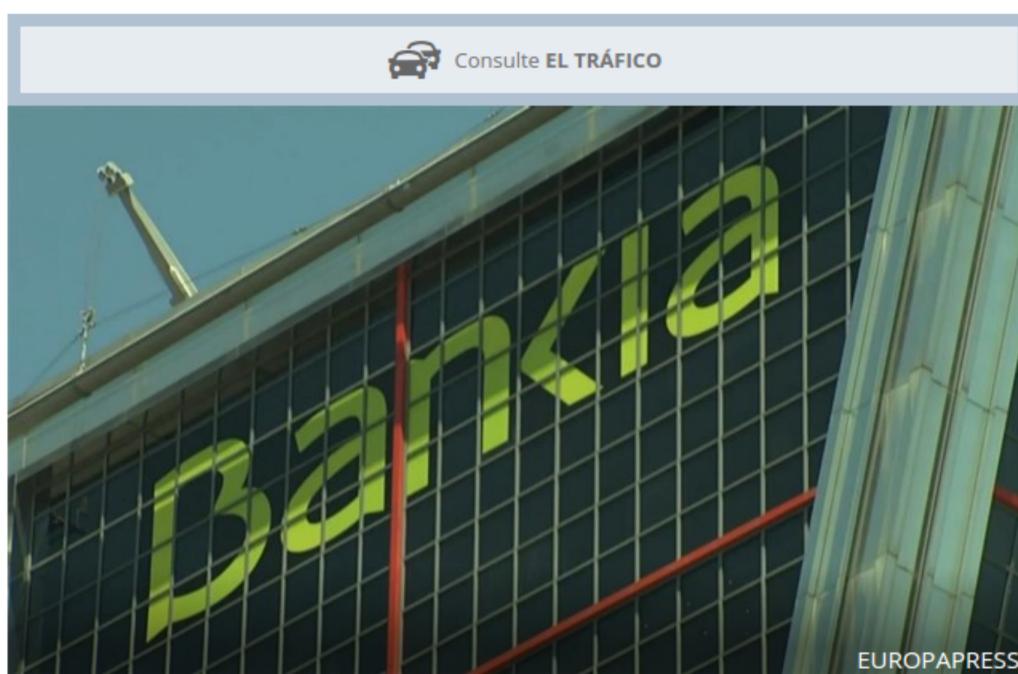
Nueva Tecnología
All Mode 4x4-i

RENAULT
Passion for life

DESCÚBRELO >

mercadofinanciero / economía finanzas

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



Consulte EL TRÁFICO

Publicado 30/06/2017 14:24:47 CET

MADRID, 30 Jun. (EUROPA PRESS) -

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%.

idealista
dibuja dónde
quieres vivir

SI ERES AGRICULTOR Y NECESITAS ACTUALIZAR TU EXPLOTACIÓN, NOS MOJAMOS CONTIGO

Banterra
FINANCIACIÓN PARA EL SECTOR AGRÍCOLA

europa press comunicados

Renault KANGOO
Aprovecha el mes sin TAE

DESCÚBRELO >

Últimas noticias / Economía >>

- El Ibex traspasa la barrera de los 10.500 puntos tras subir un 0,6% en la apertura
- El precio y la confianza, los factores que más influyen a los españoles al comprar en Internet, según KPMG
- Rajoy y Báñez se reúnen este lunes con el nuevo secretario general de CC.OO. en La Moncloa

[Más noticias >>](#)

vueling
amazon pay

Paga con Amazon Pay
y entra en el sorteo
de un vuelo diario.