ANTES DE QUE AMANEZCA
06:00 – 07:00
Presenta: Willy Sancho Muela

En directo

CAPITAL
07:00 – 12:00
Presenta: Susana Criado

A MEDIA SESIÓN
12:00 – 14:00
Presenta: Ángeles Lozano, Rafa Xelena Niedbala

PUBLICIDAD

El primer cliente está en tu propia casa

La experiencia del cliente se ha convertido en un elemento clave que determina el éxito y el crecimiento de las empresas. Un modelo sobre el que recientemente han descubierto un nuevo destinatario no menos importante para lograr los resultados deseados: el empleado.

Jorge Martínez-Arroyo presidente de la asociación DEC, Álvaro Vázquez, director de gestión de personas Iberia y Latam en Securitas Direct, David Barroeta, director de personas de Opticalia y Lina Guerrero, directora de talento, desarrollo y selección de people de Sanitas, han debatido en Capital Intereconomía sobre la importancia de la Experiencia del Empleado en la transformación de las empresas.

"Antes la empresa ejercía un poder e influencia sobre el cliente y el empleado y ahora todo ha cambiado con las nuevas herramientas digitales" señala Martínez-Arroyo (DEC). El objetivo es ponerlas a disposición del empleado para conocer sus motivaciones pero ¿Qué es lo que más valora un empleado? Si bien el dinero sigue siendo importante, el propósito de la empresa es el siguiente aspecto más relevante. "La propuesta de valor de la compañía cada vez será más determinante en el futuro" apunta Vázquez(Securitas Direct). Un asunto sobre el que también incide Guerrero (Sanitas), "se trata de preguntarse qué es lo que los empleados esperan de su compañía".

PUBLICIDAD

Evaluaciones, encuestas, formación, saber escuchar y ofrecer una propuesta de valor son sólo algunas de las herramientas necesarias para gestionar una experiencia de empleado que permita a las empresas retener el mejor talento.