



Observatorio de Recursos Humanos

Responsable de Experiencia de Cliente, figura imprescindible para las empresas

0

Por Redacción - 13 Junio, 2017

MERCADO DE TRABAJO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN



La gran oferta disponible de productos y servicios en el mercado, hace necesario que las empresas busquen constantemente un valor añadido que se fusione con sus propuestas, para poder diferenciarse. Y más importante es que este valor llegue y sea entendido por el consumidor final. Durante mucho tiempo las compañías trataban de hacerlo poniendo el foco en las características del producto, asociando ciertos atributos intangibles como dotarlo de clase, calidad, actualidad... Pero una vez explotada esta opción, se debe dar un paso más, para centrarse en qué se puede transmitir y cómo se puede aprovechar el tiempo que dura el contacto con cliente, durante todo el proceso de compra.

Diferentes estudios demuestran que la experiencia que se tiene cuando se adquieren productos y servicios, respecto al trato que se recibe, la facilidad de compra, la disponibilidad de información... es uno de los hechos más determinantes a la hora de volver a confiar en las empresas o incluso recomendarla a otros posibles compradores. Por ello, que esta relación sea una experiencia agradable, en la que el cliente identifique la excelencia de la propia compañía, es determinante para su futuro y viabilidad.

De aquí surge que **las organizaciones estén incorporando en sus estructuras la figura del Responsable de Experiencia de Cliente, o también denominado Chief Customer Experience Officer - CXO-**. Un puesto en auge para orientar a la empresa hacia lo que buscan los consumidores, pero que debido a su reciente creación, algunas compañías incluso no han llegado a delimitar con claridad sus funciones e incluso pueden haber mezclado sus tareas con las de otros departamentos.

Por este motivo, desde la **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC)**, y basándose en las principales conclusiones de un estudio realizado por **La Salle International Business School** y **MDS**, **"Chief Customer Experience Officer. El puesto de vanguardia en la empresa rentable"** aclaran que su principal función es saber liderar e influir al resto de departamentos implicados en el diseño de la experiencia del cliente, con el fin de que éste se convierta en el centro de toda la compañía, la recomiende y esté satisfecho.

Para poder realizarlo el **Responsable de Experiencia de Cliente** debe tener un gran conocimiento sobre la compañía y la situación del mercado, además de otras características personales como la creatividad, la empatía y las dotes de liderazgo, para ser capaz de influir en la organización.

Conscientes de que el CXO es un puesto en auge, y que es ahora cuando empieza a tener una formación reglada a través de diferentes Masters de Postgrado, DEC desarrolló hace poco más de un año, la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente, para garantizar que cualquier persona que trabaje en este ámbito posee el conocimiento teórico y práctico para desarrollar esta disciplina.

Además con la misma intención de potenciar esta figura clave en las empresas, DEC acaba de poner en marcha una campaña, en la que bajo el "claim" Crea experiencias que marcan, se difundirán en RRSS, distintos testimonios de directivos que han obtenido ya este certificado, para animar al resto de profesionales a presentarse a la próxima convocatoria, para la obtención de esta certificación, que tendrá lugar el próximo 5 de Julio.

Escrito por Redacción

BUSCAR

Buscar...



ÚLTIMAS NOTICIAS



13 JUNIO, 2017

22 de junio: CAMTO celebra su I Conferencia Anual sobre Nuevas Métricas de Talento Organizacional



13 JUNIO, 2017

ASOCIACIÓN CENTRO RH. Cuando los Empleados Crean en el Proyecto de Empresa



13 JUNIO, 2017

Responsable de Experiencia de Cliente, figura imprescindible para las empresas



13 JUNIO, 2017

Seis estrategias para crear una marca personal potente



13 JUNIO, 2017

El 32% de los españoles no puede elegir cuándo irse de vacaciones de verano

GALERÍA FOTOGRÁFICA



EN TWITTER

