

conoce a los ganadores de la 8ª edición de los **Randstad Award**



Abriendo nuevos caminos

EDITORIAL



José Manuel Villaseñor

¿Qué espera recursos humanos de la transformación digital?

RRHHDigital

El primer periódico online de Recursos Humanos

11 AÑOS

07.06.2017 - 14:40

HEMEROTECA

Traducir RRHHDigital.com

Select Language

- PORTADA
- SECCIONES
- EDITORIAL
- ENTREVISTA
- SE RUMOREA
- THE ENGLISH CORNER
- FORMACIÓN EN RRHH
- EMPLEO EN RRHH

VOLVER

TAMAÑO DE LA LETRA

SECCIONES Selección

Responsable Experiencia de Cliente, una nueva figura en la empresa

POR RRHH Digital. 13:35 | 07 de Junio del 2017

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, 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.

*Si te ha resultado interesante este artículo, te animamos a seguirnos en TWITTER y a suscribirte a nuestra NEWSLETTER DIARIA.

RRHHDigital



NOTICIAS RELACIONADAS:

Albert Salvador, nuevo responsable de prevención de delitos y gestión del fraude del Grupo Paradell
 Albert Salvador procede del sector financiero, con una experiencia de más de 20 años...[ampliar](#)

Trevor Hale, nuevo responsable de Comunicación Global de Infiniti
 En su nuevo puesto, Hale, anterior responsable de Comunicación de Ford en Oriente...[ampliar](#)

Telefónica nombra a Alejandro Ramos nuevo responsable de Seguridad Interna
 Ramos ha trabajado en los últimos años en el equipo de seguridad de ING, siendo el...[ampliar](#)

recursos humanos rrhh empleo laboral

ENVÍE SU COMENTARIO

Escriba su nombre

Escriba su email

Comentario...

ENVIAR

- Selección · Consultoría
- Trabajo Temporal · Outsourcing
- Formación · Outplacement

SmartConversations
 by 3g Smart Group

Adaptando nuestros centros a la nueva normalidad.

06 de junio - edcbarcelona
 08 de junio - edcmadrid

Promo Codes:
 BCN: EDCPartner1
 MAD: EDCPartner2

Wolters Kluwer

Descubre de la mano de expertos las

Lo más leído

- Words of the week
- Culture Spot
- Spanglish alert!
- Fundación Randstad y AENOR, por la inserción laboral de discapacitados
- Curso Experto Usuario en SAP RRHH

10 junio 2017 (9-14h)

CINES ARIBAU (sala 5)
 Carrer d'Aribau, 5

Gestionando hijos
 saber más para educar mejor

COMPRA AQUÍ TUS ENTRADAS

HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR LA DIVERSIDAD LGBTI DE FORMA AUTÉNTICA E INNOVADORA

PRÓXIMA EDICIÓN
LGBTI

200 asistentes
 20 ponentes

www.lgbtidiversidad.es

Los lectores opinan

¿Qué área de RRHH lidera la transformación digital?

- Dirección
- Formación
- Selección
- Relaciones Laborales
- Prevención

Votar **Ver Resultados**

Patrocinado por

Ver más encuestas

RRHHDigital

RRHH Digital

El periódico online de recursos humanos y empleo

Otros periódicos del Grupo Ediciones Digitales Siglo 21

AltoDirectivo
 SerComercial
 PadelSpain

GolfConfidencial
 El Diario del Bebé

Suscríbete a nuestro boletín



Secciones

- Portada
- Secciones
- Editorial
- Entrevista
- Se Rumorea
- The English Corner
- Formación en RRHH
- Empleo en RRHH

- Contacto
- Publicidad
- Aviso Legal