

Mesa redonda

DEC Medallia

- *La Asociación DEC y Medallia reúnen a los expertos en Experiencia de Cliente de CaixaBank, Bankia, Santander, BBVA y Aegon*

Roberto Megías, director comercial de **Medallia** Iberia, moderó este evento virtual, del que destacó: *"el objetivo de este encuentro es tener una visión general de cómo se está implementando la disciplina de Experiencia de Cliente, desde diferentes perspectivas y opiniones, de lo que está ocurriendo actualmente en bancos y aseguradoras"*. He hizo hincapié acerca de la importancia de saber gestionar las emociones desde dentro de la propia organización, así como saber captar las emociones de los clientes en cualquier formato -voz, email, vídeo, ...-.

Por su parte Ignacio Martín Cuevas, Director de Experiencia de Cliente y Calidad de **Santander España**, destacó “la confianza, como **“clave”** fundamental en la relación de los clientes con su Banco. En Santander, hemos puesto al cliente en el centro de nuestro negocio. A través del “Customer Center”, nos aseguramos que incorporamos la voz de los clientes en el lanzamiento y mejora de nuestros productos, servicios y canales. En la situación actual seguimos indagando con los clientes de forma on line a través de comunidades virtuales y focus groups”.

Por lo que respecta a la sponsorización del nivel ejecutivo en acciones de Experiencia de Cliente, Carmen Martínez, Head of Customer Experience de **Aegon**, indicó que su compañía ha tenido una profunda transformación al pertenecer a un sector muy tradicional como es el mundo del seguro, pero que, gracias a la alta dirección, actualmente están involucrados en la Experiencia de Cliente. *"Para que el cliente esté en el centro la organización se tiene que sustentar en cuatro pilares: Servicio, Valor, Transformación Cultural y Rentabilidad de la Organización"*, matizó Carmen Martínez y añadió: *"Para conseguir el modelo ideal con el cliente es fundamental diagnosticar, implementar y medir"*.

Para concluir, el moderador Roberto Megías, preguntó a los ponentes por la situación actual de la crisis del Coronavirus y qué cambios se están produciendo en sus empresas ante las nuevas necesidades de sus clientes, a lo que Carlos Monserrate contestó: *"los clientes están preocupados y muy sensibles cuando nos comunicamos con ellos. Nuestro objetivo es ponérselo todo fácil por vía digital y que se sientan seguros cuando van a las sucursales y, sobre todo, preguntar cómo se encuentran. El entorno cambia, pero no puedes cambiar tus valores"*.

### Lectores conectados

9 8 7 3 4

**Suscribirse al resumen diario**

Email address...

## Las noticias más leídas



La Editorial Vivelibro publica la novela de Javier Díaz Aliaga 'El Asesino del Parque Natural'

/COMUNICAE/ Javier Díaz Aliaga acaba de publicar la apasionante novela policiaca 'El asesino del parque natural' con la Editorial V...



**AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"**  
/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...



**"3,2,1... ON TALKS"**, primera jornada gratuita de formación en Marketing Digital a beneficio de la AECC /COMUNICAE/ El evento, organizado por Onservatory con el patrocinio de Genially, busca recaudar fondos a favor de la lucha contra el cáncer...



¿Cómo quitar las manchas solares?  
 Expertas como Raquel González lo resuelven  
 /COMUNICAE/ Tras el verano, el  
 incremento de las pecas o las manchas  
 solares se convierte en la pesadilla de muchos. ¿Tiene  
 solución? Puede...



Grupo CPS confía en Prodware y las soluciones de Microsoft para estandarizar sus procesos y centralizar sus operaciones ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA - CPS es un grupo español formado por empresas tecnológicas y de ingeniería e innovación (I+D+i), con pre...



**Driveme se reinventa durante la pandemia para impulsar la venta de coches online**

**/COMUNICAE/** Driveme ha puesto toda su experiencia en el traslado de coches para asociarse con los concesionarios para la entrega a domicilio...



Smöoy lanza la bolsa exclusiva Arte, reutilizable y destinada al take away y delivery

/COMUNICAE/ Es una iniciativa, impulsada por el área RSC de la empresa, con el objetivo de minimizar el uso de las bolsas de plástico en to...



 El sector de las franquicias de alimentación durante la Covid-19 /COMUNICAE/ El sector de las franquicias de supermercados y tiendas de alimentación ha sido un segmento que no se ha visto afectado por la ...



Mercedes-Benz es el colaborador automotriz exclusivo de los eventos mundiales de LOL Esports

/COMUNICAE/ La marca de lujo será el colaborador que presente la ceremonia de entrega de trofeos y participará en una gran variedad de acti...



Adidas Originals y el Grupo LEGO se unen para lanzar una versión especial del modelo ZX 8000  
ROIPRESS / MARCAS /  
INTERNACIONAL - Para la próxima entrega de la serie A-ZX de este año, Adidas Originals y el Grupo LEGO se han asoci...



AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"  
/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...



Desde la Nasa pasando por Galicia llega la belleza del futuro a partir de las máscaras leed, entrevistamos a Araceli Hermelo Vidal

Araceli Hermelo Vidal, directora de Ylé Cosmetics y de los centros estéticos Ylekar ROIPRESS / GALICIA / ESPAÑA / EUROPA / ...



 **Nuria Sanz, Directora en BTS: Consejos para el teletrabajo en situaciones de crisis**  
Nuria Sanz, Directora en BTS ROIPRESS  
| ESPAÑA / OPINIÓN / EXPERTOS -  
Según publica Adecco, en el cuarto trimestre de 2019, a nivel estatal,...



**Biocriptology y Buzome se alían para desarrollar la primera solución de recogida de paquetería sin contacto**  
/COMUNICAE/ Las compañías alcanzan un acuerdo para permitir la recogida y devolución de pedidos sin llaves ni teclados, segura para proteger...



**Reconversión de Habilidades: Cómo ser más eficientes e inclusivos en la incertidumbre**  
Isabel Carrasco, Principal de PageExecutive EXPERTOS / EMPLEO - Sin duda el término de 2019 no ha dejado indiferente a nadie. Tras el 18 ...