

SÍGUENOS



NOTICIAS

Zurich y el Colegio de de Gipuzkoa renuevan su acuerdo

Mapfre usará la compensación por romper con Bankia para impulsar nuevas alianzas

A.M.A. amplía la cobertura gratuita en RC de sus mutualistas que luchan contra el Covid-19

¿Cómo transformar la experiencia del cliente en un sector tradicional como el seguro?

Pelayo, premiada por su apoyo al deporte femenino

SUSCRÍBETE A NUESTRA NEWSLETTER



NEWS / ÚLTIMAS NOTICIAS

## ¿Cómo transformar la experiencia del cliente en un sector tradicional como el seguro?

Redacción | 25 de septiembre de 2020



DEC -Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente- y Medallia, plataforma de gestión de experiencia de cliente y empleado y patrocinador Platino de DEC en 2020, han reunido en una mesa de debate, bajo el título **¿Pueden ser emocionales las empresas financieras?**, a los responsables de Experiencia de Cliente de las entidades financieras y aseguradoras, para abordar el mayor reto al que se enfrenta el sector, que es su transformación interna, porque el centro ya no puede ser solamente el negocio, sino el cliente, en el que deben estar involucrados todos los miembros de la organización.

Por lo que respecta a la esponsorización 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»*.

RELATED POSTS



NEWS / Zurich y el Colegio de de Gipuzkoa renuevan su acuerdo



ÚLTIMAS NOTICIAS / Mapfre usará la compensación por romper con Bankia para impulsar nuevas alianzas



NEWS / A.M.A. amplía la cobertura gratuita en RC de sus mutualistas que luchan contra el Covid-19

< Pelayo, premiada por su apoyo al deporte femenino

A.M.A. amplía la cobertura gratuita en RC de sus mutualistas que luchan contra el Covid-19 >