



VOLVER

TAMAÑO DE LA LETRA

Editorial

Mario Taguas, Vicepresidente de DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente)

## Si cuidas a tus empleados, ellos cuidan de tus clientes

POR [Mario Taguas, Vicepresidente de DEC \(Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente\)](#) 00:01 - 15 de Diciembre del 2020



Hace seis años la Asociación DEC empezó a despuntar en la vanguardia de la entonces incipiente práctica de la Experiencia de Cliente en España. Tras un constante trabajo de investigación en el que han colaborado tanto las entidades asociadas como las empresas líderes en experiencia, se ha conseguido asentar las bases de esta disciplina, unificar términos y sobre todo, inspirar a organizaciones de España y Latinoamérica. Como sucede siempre que se consolidan nuevos conocimientos, han surgido nuevas líneas de trabajo y el siguiente paso obligado era la Experiencia de Empleado.

**Esta disciplina se complementa perfectamente con la Experiencia de Cliente, ya que la ecuación es directamente proporcional: si cuidas a tus empleados, ellos cuidan de tus clientes.** Es imposible entregar una buena Experiencia de Cliente, si tus empleados no están vinculados sólidamente con la compañía, pues deben ser los principales prescriptores de la misma. ¿Cómo hacerlo? Es necesario un cambio cultural en la organización incorporando la Experiencia de Empleado en todas las áreas de una forma transversal. Esto va a permitir a la empresa actuar sobre las palancas que sean necesarias para fortalecer la vinculación con los empleados, lo que se reflejará en una mejora significativa de sus resultados.

En este sentido, la Experiencia de Empleado no es una materia exclusiva de los departamentos de RRHH, sino que requiere de una transformación de toda la compañía. **Para que los empleados se sientan embajadores de su marca deben entender la estrategia de la misma, tienen que sentirse informados, motivados y reconocidos.** Es clave entender que la Experiencia de Empleado se desarrolla a partir del empleado para llegar al empleado y, para ello, es necesario darle protagonismo y espacios que le permitan ser proactivos en favor de la consolidación de los objetivos de la organización. En definitiva, deben sentir que son una pieza que construye la experiencia y los logros que la compañía alcanza año tras año.

Para ayudar a las organizaciones que se quieren desarrollar en esta disciplina, desde DEC hemos construido la **Onda del Empleado**, al igual que hicimos con la Onda del Cliente en su momento, como marco de trabajo y hoja de ruta a seguir, con el objetivo de guiar a las organizaciones y profesionales a comprender todos los caminos que deben recorrerse en el desarrollo de la Experiencia del Empleado.

Esta metodología está formada por las cinco “es” consistentes en: **Escucha**, es la pieza clave donde comienza y al mismo tiempo termina la onda, todo cuanto desarrollemos debe sustentarse en la comprensión de quiénes son los empleados, sus expectativas y sus vivencias en las interacciones clave con la organización; **Enfoque**, a partir del conocimiento de nuestros empleados debemos definir cómo queremos ser como compañía en nuestra relación con ellos. En esta fase es clave tanto la Propuesta de Valor como el Modelo de Relación; **Extensión**, esencialmente, la misión de la empresa debe ser sentida como propia por toda la plantilla, un sentimiento corporativo debe permear toda la organización de forma transversal, donde cada miembro se sienta parte indispensable de la misma; **Entusiasmo**, conseguir que una compañía entusiasme a sus clientes solo es posible gracias a empleados implicados y motivados que se sientan identificados y alineados con el propósito de la marca; y la **Excelencia**, donde aseguremos que los logros alcanzados gracias al “entusiasmo” reciben el reconocimiento adecuado.

Con este nuevo proyecto de Experiencia de Empleado, DEC contribuye a que las marcas se fortalezcan y se diferencien en el entorno donde se encuentran y al mismo tiempo señala los pasos para hacer de las empresas un lugar de crecimiento personal para todos y cada uno de sus miembros, donde las personas se sientan a gusto trabajando y den lo mejor de sí mismas. Sin duda, tendremos que recorrer muchas etapas para alcanzar la excelencia en esta disciplina, pero estamos convencidos de que la Onda del Empleado es la ayuda indispensable para superarlas.

Lo más leído

- 1 Ya puedes adquirir tu entrada para el 4º Congreso de Compensación y Retribución
- 2 Las claves que definirán los procesos de selección y la captación de talento en 2021
- 3 Las cinco tendencias en empleo que triunfarán en 2021
- 4 Mascarilla higiénica transparente: la manera de no dejar de sonreír en las empresas
- 5 Cinco claves para cuidar la salud mental de los empleados durante la segunda ola de la pandemia

\*Si te ha resultado interesante este artículo, te animamos a seguirnos en [TWITTER](#) y a suscribirte a nuestra [NEWSLETTER DIARIA](#).