

Fideliza a tus trabajadores con diversión y aprendizaje. Clases de inglés **ONLINE** para niños de 4-12 años. ¡Benefíciate de la oferta!

## Momentos de la Verdad

MOMENTOS DE LA VERDAD Miércoles, 02 Diciembre 2020 19:44

# La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente lanza la Onda del Empleado



Redacción. La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) ha presentado la **Onda del Empleado**, un marco de trabajo para guiar y ayudar a las organizaciones y profesionales a comprender todos los caminos que deben recorrerse en el desarrollo de la **experiencia de empleado**.

Según explican desde la asociación, no se puede concebir actualmente la experiencia de cliente si no es en relación con la experiencia de empleado, experiencias que forman una ecuación directamente proporcional: si cuidas a tus empleados, ellos cuidan de tus clientes.

Este marco de trabajo en el que se basa la Onda del Empleado ha sido desarrollado por un grupo de expertos tanto en experiencia de cliente como de empleado, liderados por **Mario Taguas**, vicepresidente de DEC, quienes han definido los **cinco pilares o “es” a tener en cuenta si se quiere alcanzar la excelencia en experiencia de empleado**:

### Escucha

Tener un conocimiento profundo y comprensión de quiénes son los empleados implica **escuchar qué es lo que esperan**, qué es lo que viven en la relación completa con la organización y qué momentos son determinantes para definir la relación empresa-empleado. Para trabajar este pilar de forma continua será primordial establecer un **programa de voz del empleado**.

### Enfoque

Es fundamental definir **qué estrategia quiere seguir la compañía en la relación con sus empleados**. En esta fase serán clave tanto la propuesta de valor como el modelo de relación, por lo que se deberán concretar los objetivos a conseguir con la experiencia de empleado y su relevancia en la estrategia de la organización, estableciendo el ROI esperado dentro de la misma.

### Extensión

Un sentimiento corporativo debe recorrer la organización, donde cada miembro se sienta indispensable. Es especialmente relevante en este apartado la necesidad de crear un **departamento de employee experience o la figura de employee experience officer**, para promover y consolidar una cultura orientada a la experiencia de empleado con el objetivo de alinear personas, objetivos y expectativas.

### Entusiasmo

Los empleados son el pilar de las organizaciones, constituyen la esencia de la marca. Conseguir que una compañía entusiasme a sus clientes solo es posible gracias a empleados implicados, promotores del ‘cómo’ hacemos las cosas, por encima del ‘qué’ hacemos.

El **empoderamiento y la participación activa de los empleados en los proyectos de la compañía** serán fundamentales para la consecución de este pilar.

### Excelencia

Si es importante motivar a los empleados, igualmente importante es **reconocer los logros que alcanzan**. Es primordial que este equilibrio exista. Es imprescindible entender qué necesitan los colaboradores para poder trabajar de forma óptima, asegurarse que son conocedores de lo que se espera de ellos y garantizar una evaluación justa y transparente en el reconocimiento de sus logros.

Según explican desde DEC, *“tratar de hacer de las empresas un lugar de crecimiento personal para todos y cada uno de sus miembros, donde los empleados estén felices por ir a trabajar, es el objetivo fundamental de la experiencia del empleado, y la Onda del Empleado es la herramienta para poder lograrlo”*.

*“Adicionalmente, está demostrado que la felicidad de los trabajadores, entendida como la percepción subjetiva de bienestar, de seguridad y confianza en sí mismos, les hace más productivos y, como consecuencia, mejora los resultados de la compañía, añaden desde la asociación”*, añaden.

La Onda del Empleado cuenta con la participación de empresas como Banco Santander, CaixaBank, Cepsa, Google, Guudjob, Grupo BLC, IZO, Kiabi, Lukkap, Mahou San Miguel, Mapfre, Mutua Madrileña, Opticalia, Pompeii, Sanitas y Securitas Direct, entre otras

