

Emprendedores.es > Ayudas > Quién te ayuda a emprender > Renfe y EOI inauguran la mayor iniciativa de formación empresarial en experiencia al cliente

Renfe y EOI inauguran la mayor iniciativa de formación empresarial en experiencia al cliente

La acción consiste en tres programas centrados en Estrategia, Especialización y Formación en el sector. A través estos programas, EOI impartirá 1.300 horas de formación que completarán un conjunto de más de 24.000 h para más de mil participaciones de directivos y directivas de Renfe.

13/05/2021 REDACCIÓN EMPRENDEDORES AYUDAS, QUIÉN TE AYUDA A EMPRENDER



La **Escuela de Organización Industrial** y Renfe han presentado una iniciativa de *Formación en Experiencia de Cliente* que EOI ha diseñado de forma personalizada para la operadora de transporte desde su área *In Company*. Este plan de formación, que alcanzará más de mil participaciones de los componentes de la estructura de dirección y gestión del Grupo Renfe, supone la mayor apuesta de transformación empresarial que se ha dado en España hasta el momento en el sector de la formación en *Experiencia de Cliente*.

En el acto de presentación han participado el presidente de EOI y Secretario General de Industria y PYME, Raúl Blanco, y el presidente de Renfe, Isaías Táboas Suárez. El evento ha contado además con la ponencia magistral *La cultura de la Experiencia de Cliente en las Organizaciones*, a cargo de Jorge Martínez-Arroyo, Presidente de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC). A continuación, se ha dado paso a la inauguración del Aula Renfe en la sede de la Escuela de Organización Industrial en Madrid, diseñada en honor al compromiso de la entidad con la transformación empresarial, la formación de sus plantillas y la movilidad sostenible. Estos valores confluyen con los de EOI, que se ha propuesto impulsar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este caso, el Objetivo 11, referente a *Ciudades y Comunidades Sostenibles*, que establece el transporte público como un elemento clave para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, además del Objetivo 4 de *Educación de calidad* y el Objetivo 9 de *Industria, Innovación e Infraestructura*.

Este proyecto, junto con el Programa Directivo que las dos organizaciones presentaron el pasado mes de febrero, supone un hito en la relación entre la Escuela de Negocios y Renfe. Su trayectoria conjunta tiene más de 15 años de historia, a lo largo de la cual han transformado a profesionales en líderes del sector del transporte ferroviario. Con las últimas acciones, su relación se fortalece llevando formación especializada a cerca de 1.300 profesionales de Renfe y consolida la confianza que la empresa líder en transporte ferroviario ha depositado en EOI como institución de formación.

Apostar por la experiencia al cliente

En su intervención, Raúl Blanco, presidente de EOI y Secretario General de Industria y PYME, ha resaltado la visión estratégica y empresarial de la operadora de transportes: “Para mantener su posición de liderazgo en el sector del transportes ferroviarios, Renfe ha apostado por la transformación completa de sus estructuras –a través de la Experiencia de Cliente–, y por EOI para acompañarla en ese proceso. Desde esta escuela agradecemos su confianza y resaltamos su visión al acudir a la formación con el objetivo de convertirse en una entidad líder de las nuevas estructuras económicas y empresariales. El hecho de que Renfe sea una entidad fundamental para la expansión de la movilidad sostenible nacional e internacional acentúa aun más el valor de esta iniciativa”.

En el acto, Isaías Táboas Suárez, presidente de Renfe, ha destacado el valor de la formación para generar las habilidades y aptitudes necesarias para el desarrollo empresarial, en un mercado en el que es fundamental diferenciarse en la forma de relacionarse con los clientes generando experiencias de valor. Además, ha señalado que contar con un marco metodológico avalado por la Asociación DEC y una organización del prestigio como es EOI supone una garantía de éxito en este ambicioso programa, compuesto por distintas acciones formativas que alcanzarán al conjunto de la organización directiva y de gestión en una primera fase y al personal operativo posteriormente, para llegar a más de 2.000 empleados del Grupo Renfe.

La formación impulsada por EOI y Renfe en Experiencia de Cliente se desarrollará a lo largo de 18 meses y consiste en tres programas: el Programa de Estrategia en Experiencia de Cliente, el Programa de Experto en Experiencia de Cliente y el Programa para Formación de Formadores en Experiencia de Cliente.

Construyendo un futuro consciente y sostenible

La **Escuela de Organización Industrial (EOI)** es la primera Escuela de Negocios fundada en España y una de las más antiguas de Europa. Su propósito es formar a las figuras líderes del cambio social para afrontar los retos de la Revolución Digital y la Transición Ecológica. EOI es la Fundación pública española líder en sostenibilidad y digitalización en la gestión empresarial orientada al cumplimiento de la Agenda 2030.



Los fundadores de **Shazam, Netflix y Tesla** se unen a la alternativa a los másteres tradicionales nacida en España.

ThePowerMBA

ESPECIALES



Descárgate gratis la guía 'Quién te ayuda a emprender' 2021

05/03/2021



Ideas de negocio para triunfar con productos y servicios innovadores

23/02/2021



Ideas de negocio que van a dar mucho que hablar

22/02/2021