REGRESAR A NOTICIAS

12 Mayo 2021

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

- **La acción consiste en 3 programas centrados en Estrategia, Especialización y Formación en el sector.**
- **A través de los programas, EOI impartirá 1.300 horas de formación que completarán un conjunto de más de 24.000 horas para más de 1.000 participaciones de directivos y directivas de Renfe.**
- **En el acto de presentación se ha inaugurado el Aula Renfe en EOI que pone en valor los 15 años de actividades formativas entre ambas entidades.**

**Madrid, 12/5/2021.**- La Escuela de Organización Industrial y Renfe han presentado hoy la 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 1.000 participaciones de los componentes de la estructura de dirección y gestión del Grupo Renfe, y 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, Raül 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 movibilidad 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.

En su intervención, Raül 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 - através 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.