TARIFAS

SUSCRIPCION

CONTENIDOS 2021

REVISTA

OPERADORES

Alsa, Premio al mejor customer journey por su estrategia de movilidad segura

TECNOLOGIA



Por Mayte Rodríguez López

ENTREVISTAS

PRUEBAS

@ JUN 30, 2021



El programa "Alsa Movilidad Segura" fue ideado desde el área de Experiencia de Clientes, para dar respuesta al nuevo paradigma de la movilidad resultante de la Covid-19. Según Víctor López, director general de Alsa España, "confiamos en ser portadores de noticias de recuperación global, y muy especialmente de la confianza de clientes, con un incremento de los índices de movilidad durante el verano".

Alsa, empresa líder en movilidad sostenible, multimodal y conectada ha recibido hoy el premio al Mejor Customer Journey, otorgado por la Asociación de Experiencia de Cliente DEC, en reconocimiento a su capacidad para adaptar el journey del cliente durante el último año en el contexto de la pandemia, con su programa Alsa Movilidad Segura.

En palabras del jurado, "Alsa, como compañía de movilidad, es un ejemplo de capacidad de adaptación a las circunstancias tan difíciles que nos ha tocado vivir durante la pandemia, sobre todo para un sector como el de transporte de viajeros. A través de una comprensión muy completa del cliente gracias al uso de herramientas innovadoras han conseguido unos resultados inmejorables, con más de 100 iniciativas implantadas y han sido capaces de ofrecer formación a más de 7.000 empleados en circunstancias realmente excepcionales. Han tenido que adaptar sus journeys casi cada vez que la normativa cambiaba, teniendo una prioridad clara: la seguridad de sus clientes y empleados".

El premio fue recogido por Alberto Cillero, director del área de estudios, licitaciones y experiencia de clientes de Alsa, quien puso en valor el trabajo realizado por la compañía para adaptar los estándares del servicio al nuevo paradigma de la movilidad resultante de la pandemia.

El programa "Alsa Movilidad Segura" fue ideado desde el área de Experiencia de Clientes, en las primeras semanas de pandemia, anticipando la respuesta de la compañía a los clientes en el contexto de la Covid-19. Fue el primero en obtener el Certificado de Aenor frente al Covid-19 y está certificado por el Instituto de Calidad Turística. Por otra parte, en 2020 Alsa obtuvo el sello BCX a la mejor compañía de transportes de España.

Este programa parte de una nueva metodología colaborativa de trabajo con el claro objetivo de diseñar experiencias de viaje seguras para clientes y empleados. De acuerdo con Paula Bouzada, subdirectora y responsable del programa Alsa Movilidad Segura, "la nueva metodología se basa en la transformación continua del journey o pasillo de nuestros clientes, permitiendo adaptarnos y reaccionar rápidamente a una

realidad cambiante generada por la Covid-19, que sigue vigente en 2021".



« Se cumplen 30 años desde que Grupo Ruiz contrató a una de las primeras conductoras de autobús en España

Cinco centros escolares de Málaga reciben premios por el concurso «Diviértete en Bus» »



Por Mayte Rodríguez López

Periodista especializada en movilidad y transporte público de viajeros. Editora de las revistas Carril Bus y City Motion

Próximos eventos

SEP

septiembre 30 - octubre 1
Congreso ATUC, Almería

Ver Calendario

ENTREVISTA BUSUP





REVISTA CARRIL BUS

junio 2021 (82)

mayo 2021 (62)

abril 2021 (50)

marzo 2021 (62)

febrero 2021 (53)

enero 2021 (57)

diciembre 2020 (83)

noviembre 2020 (55)

ENTRADAS RECIENTES

BYD vende 2 buses eléctricos a Santander y 5 a Coimbra junio 30, 2021

¡Tres mejor que uno! TPMS de Continental ahora con 3 años de licencia de actualización junio 30, 2021

Transitia y ALSA ponen en marcha 30 buses híbridos de Scania para transporte interurbano junio 30, 2021

AVANZA reinicia las rutas entre Extremadura, Levante y Castilla y León con el aeropuerto de Madrid junio 30, 2021

Unvi vende autocares de doble piso a Israel junio 30, 2021

El alcalde de Madrid avanza una batería de medidas para incentivar el uso del transporte público, la bicicleta y los patinetes junio 30, 2021

EMT Madrid organiza una jornada sobre el papel del hidrógeno 'verde' en el futuro del transporte junio 30, 2021

Se cumplen 30 años desde que Grupo Ruiz contrató a una de las primeras conductoras de autobús en España junio 30, 2021

Alsa, Premio al mejor customer journey por su estrategia de movilidad segura junio 30, 2021

Cinco centros escolares de Málaga reciben premios por el concurso «Diviértete en Bus» junio 30, 2021