



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



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 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».

Para Víctor López, director general de Alsa España «es un orgullo recibir este galardón, porque refuerza los pasos dados en un contexto de gran complejidad para nuestro sector y nos anima en nuestro empeño por invertir en seguridad, con independencia de la reducción de viajeros y operaciones que hemos vivido en el último año. A pesar de la tímida activación de la movilidad, 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».

Este año en la VIII edición de los premios DEC, el jurado, conformado por 15 profesionales de prestigio en la Experiencia de Cliente, ha premiado cuatro categorías: Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, Mejor Customer Journey, Mejor Iniciativa de Empleados y Mejor Proyecto de Innovación. También han otorgado tres premios especiales: Directivo del Año en CX (experiencia de cliente), Mejor Marca en Experiencia de Cliente y Mejor Labor Periodística sobre CX (experiencia de cliente). Por otra parte, los Premios DEC 2021 se presentaron con el formato televisivo del Talent, simulando concursos en los que se presentan candidatos para dar a conocer sus habilidades. La gala ha sido en formato mixto online y presencial.

Compártelo:



ÚLTIMAS NOTICIAS

Valencia de Don Juan, primer municipio leonés que se une a 'Mi Pueblo Lee', celebrará su 8ª Feria del Libro

🕒 8 Jul 2021



En el jardín del castillo se han instalado 20 casetas de madera que harán de la octava Feria del Libro un encuentro seguro entre

8ª Feria del Libro, [...]

La Universidad de Salamanca inaugura la nueva sede de Cursos Internacionales