



Diario especializado en noticias económicas y empresariales

DINERO y NEGOCIOS:	PORTADA	EMPRESARIOS	ESPAÑA	INTERNACIONAL	ECONOMÍA	ENTREVISTAS	COMUNICAE	RoiPress TV	NP
Descargar App	Buscar noticias	Club Empresarial							

Lectores conectados

803535

Las noticias más leídas del momento



FÓRUM AUSAPE 2021: La sanidad vivirá un salto cualitativo gracias a lo digital
/COMUNICAE/ La Asociación de Usuarios de SAP en España celebró los días 28 y 29 de septiembre en Bilbao su XVI Fórum, que reunió a más de 6...

Los principales líderes de España se reúnen en FORUM para hablar de talento y transformación en España
/COMUNICAE/ Líderes políticos como Yolanda Díaz, vicepresidenta segunda y ministra de Trabajo y Economía Social; Carme Artigas, secretaria d...

FORUM vuelve a reunir a los principales líderes para impulsar la transformación de España
/COMUNICAE/ La edición de este año se celebrará durante la mañana del próximo 23 de septiembre y se emitirá en directo y en abierto desde Ma...



Northgate Renting Flexible reafirma su compromiso con las causas sociales
/COMUNICAE/ La compañía de renting flexible da una vez más su apoyo a la Fundación Altius para facilitar su labor de respuesta a la emergen...



Freshly Cosmetics y Aliexpress destacan con 3 nominaciones en la final de los Ecommerce Awards España
/COMUNICAE/ La facturación media anual de los finalistas supera los 28 millones de euros anuales, con 5 tiendas online por encima de los 10...



Clientes y Empleados unidos por la Experiencia
El VIII Congreso Internacional de la Asociación DEC consigue reunir presencialmente a los mayores especialistas en Experiencia de Cliente y ...



Rakuten nombra a Cédric Dufour nuevo CEO de Rakuten TV
/COMUNICAE/ Rakuten Group, Inc. ha anunciado hoy que Cédric Dufour se convertirá en el nuevo CEO de Rakuten TV y asumirá su cargo a partir ...

La startup vasca Alerion, ganadora del vertical Energy & Sustainability en South Summit 2021
/COMUNICAE/ La startup de San Sebastián crea duplicados digitales de alta precisión mediante drones autónomos y análisis de evaluación de da...



Enel y Schneider Electric se Suman al Foro Económico Mundial con el Lanzamiento de un Conjunto de Herramientas para la Transformación Urbana: Más de 200 Soluciones de Descarbonización para

Ciudades

ROI PRESS / CHILE / LATAM – Schneider Electric, líder mundial en la transformación digital de la gestión y automatización de la energía...

FORUM vuelve a reunir a los principales líderes para impulsar la transformación de España
/COMUNICAE/ La edición de este año se celebrará durante la mañana del próximo 23 de septiembre y se emitirá en directo y en abierto desde Ma...

Los principales líderes de España se reúnen en FORUM para hablar de talento y transformación en España
/COMUNICAE/ Líderes políticos como Yolanda Díaz, vicepresidenta segunda y ministra de Trabajo y Economía Social; Carme Artigas, secretaria d...

Perito Judicial Group, le confía a GOWtech la mayor Transformación Digital de peritaciones de España
/COMUNICAE/ Perito Judicial Group se ha asociado con GOWtech para que le gestione el proceso de la Transformación Digital en todos los sect...

Hablar inglés y otros idiomas aumenta en 53% la posibilidad de conseguir empleo, según LA FIRMA CONSULTORA 'Michael Page'
LATAM / ESPAÑA– El tener más un segundo idioma, como lo es el inglés, se está convirtiendo en un requisito excluyente para postular en algun...

ViajeLogia.es hace recuento de un verano de récord en la Costa del Sol española
España (EUROPA) - El portal de viajes por España , ViajeLogia.es, cumple ya 5 años de trayectoria que celebra con un repaso a las activid...

Elearning Digital presenta su catálogo de cursos y masters SAP
/COMUNICAE/ Elearning Digital ofrece un catálogo de Cursos SAP con la mejor relación calidad -precio. Cursos dirigidos a todo tipos de perfí...

Rentokil Initial: Cómo protegerse de la plaga de mosca negra que causa estragos en Madrid
/COMUNICAE/ Es más pequeña que una mosca común pero su mordedura es dolorosa y peligrosa. La ausencia de tratamientos y la disminución en l...

CredoLab recauda 7 millones de dólares para ampliar su alcance de mercado en Europa, Asia, América Latina y África
/COMUNICAE/ CredoLab, uno de los principales desarrolladores de tarjetas de crédito digitales de grado bancario basadas en metadatos de telé...

miércoles, 6 de octubre de 2021

Clientes y Empleados unidos por la Experiencia

El VIII Congreso Internacional de la Asociación DEC consigue reunir presencialmente a los mayores especialistas en Experiencia de Cliente y de Empleado

Clientes o empleados, la gallina o el huevo, ... ¿Quién fue primero? Un dilema difícil de resolver porque qué somos clientes o empleados... todos tenemos los dos roles, pero cuando actuamos con el rol de cliente queremos tener ciertas experiencias que nos conviertan en fan de la marca con la que estamos interactuando, y cuando somos empleados queremos sentir otras experiencias que nos permitan conectar con la empresa.

Como se siente un empleado en su empresa, los estímulos que recibe, el modelo de empresa que percibe, está íntimamente ligado con la experiencia que este empleado entrega a su cliente. Por ello, ¿qué mejor forma de fortalecer nuestras organizaciones e impulsar nuestro negocio que estar unidos por la Experiencia? La pandemia que hemos padecido y que seguimos padeciendo, nos ha hecho madurar a todos, como empleados y como clientes.



ROI PRESS / EUROPA / EVENTOS - “**Unidos por la Experiencia**”, el **VIII Congreso Internacional DEC**, se recordará como el primer evento híbrido organizado por la Asociación DEC, tras la pandemia, y representa un retorno muy esperado al haber congregado presencialmente a cerca de 300 directivos, siguiendo todas las medidas de seguridad sanitaria, que pudieron disfrutar de las ponencias impartidas por los mejores especialistas en Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado, como son Steve Towers, Ben Whitter, Jesús Alcoba o Sergio de la Calle, entre otros. Además, otros 500 profesionales pudieron seguirlo de forma simultánea vía streaming, mediante una plataforma que les permitió visitar los stands virtuales de los patrocinadores y hacer networking a través del chat.

La jornada comenzó con las palabras de Jorge Martínez-Arroyo, presidente de la Asociación DEC y fundador de Panoramix Ventures, con su intervención “¿Qué fue antes, el huevo o la gallina?” en referencia a que fue primero, la Experiencia de Cliente o la de Empleado. Desveló que para distintos empresarios de renombre de la talla de Jack Ma, Richard Branson o Tony Hsieh, existen opiniones distintas. Ma considera que la CX fue primero, para Branson fue la EX y para el último, las dos a la vez, pues existe una correlación entre ambas. Sin embargo, las tendencias ya no hablan de CX, ni de EX, sino de un concepto nuevo, Total Experience o Human Experience, que agrupa a distintas experiencias: la de cliente, empleado, paciente, ciudadano, ... y que van a seguir evolucionando porque las decisiones humanas se basan en experiencias propias.

Jorge Martínez-Arroyo finalizó su ponencia con una frase de Tom Peters, que alteró ligeramente diciendo: “*La fórmula mágica que han descubierto las empresas de éxito, es tratar a los clientes como invitados y a los empleados también*”.

Para Jesús Alcoba, responsable del área de Experiencia de Empleado de DEC y director de La Salle IGS, “*la Experiencia de Empleado es de lo que habla la gente con su familia sobre la empresa*”. Pero tan solo un 22% habla de las alegrías en su lugar de trabajo, mientras que casi la mitad, un 48%, comentan los problemas. Ahora es el momento de poner el foco en la Experiencia de Empleado, que toda la organización se lo crea, que se les escuche, se les reconozca y se les motive. Tal como demuestra el estudio desarrollado por DEC en colaboración con BAIN & Company, aumentar 1 punto NPS de empleado puede suponer hasta un aumento de 5 puntos NPS de cliente.

Sergio de la Calle, director de Programas & Faculty en Universitat Telefónica, con su sentido del humor, abrió las puertas a la convergencia entre la Experiencia de Cliente y Empleado. Un recorrido por la evolución de la escucha de empleado, en el que dejó patente el posicionamiento del efecto *Dumbo*, usar las orejas para volar y no para escuchar, frente al posicionamiento *Yoda Effect*, usar las orejas para aprender.

En la misma sintonía, Ben Whitter, Founder & Chief Experience Officer en HEX Organization, afirmó que la Experiencia de Empleado es una prioridad en las grandes compañías. La “economía de la experiencia” ayuda a crear una marca digna de admirar, respetada y confiable, lo que consigue lograr un impacto masivo en los resultados de negocio.

El bloque destinado a la simbiosis CX-EX dejó muy clara la estrecha relación que existe entre ambas disciplinas, y es que para los representantes de Securitas Direct, Álvaro Vázquez y Laura Gonzalvo, no hay CX sin EX.

Para conocer cómo liberar el potencial de los empleados y lograr mejores experiencias para los clientes y, por tanto, mejores resultados de negocio, Steve Towers, CEO y fundador de BP Group, se centró en los cinco consejos que “tomó prestados” de las 5 mejores empresas de Experiencia de Cliente, y que pueden ayudar a las personas y empresas a convertirse en una mejor versión de sí mismos.

Por segundo año consecutivo, el Congreso Internacional DEC ha contado como patrocinador Platino con Medallia, y en esta octava edición como patrocinadores Oro: Hyundai, Kia, Likeik, Qualtrics, Securitas Direct, Sprinklr y Verint; y como patrocinadores Plata: Madison, y Nationale-Nederlanden.

Puedes consultar el resumen completo del evento en la [página de Congreso DEC 2021](#).