



Periódico digital europeo de noticias empresariales en español

Seleccionar idioma

RoiPress TV powered by dailymotion



Secciones:	Portada	Europa	Industria	Tecnología	Comunicación	Turismo	Sector Servicios	Gobiernos	Protagonistas	NP
RoiPress TV	Descargar app	Buscar noticias	Club Empresarial							

Lectores conectados

7 1 3 8 5 1

miércoles, 6 de octubre de 2021

Cientes 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

Cientes 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](#).

Jueves
7 de Octubre
2021

VER PORTADA

LO MÁS LEÍDO

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...

La startup Tunefork, ganadora del vertical Consumer Trends en South Summit 2021
/COMUNICAE/ Procedente de Israel, ha creado una startup que adapta el audio de llamadas, videos y música a las necesidades auditivas del usu...



La Región de Murcia celebra su capitalidad gastronómica en Albacete
/COMUNICAE/ Dentro de un tour por varias ciudades, la Región de Murcia, Capital Española de la Gastronomía 2021, aterriza en Castilla la Ma...

La startup Ponicode, ganadora del vertical Digital Business & Government en South Summit 2021
/COMUNICAE/ Soluciones anónimas para verificar la edad de aquellos que quieran consumir contenido adulto, plataformas que agilizan el proces...



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...

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...



Don Felipe VI: "España es un destino muy atractivo para los nómadas digitales"
/COMUNICAE/ S.M. el Rey, Don Felipe VI, ha destacado "las magníficas infraestructuras tecnológicas con que cuenta España" y "...



El Grupo Amper afianza su relación con Navantia firmando un tercer contrato en 2021
Éste es el tercer contrato de Amper con Navantia respecto a las fragatas de la serie F-110 tras los anunciados los pasados 21 de junio y 1...



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...

Libro Pímez de la FAMA [edición 2021]



Accede desde aquí al libro digital

FusiónLab



Laboratorio de neuromarketing aplicado

RdM



✓ Pida los press-books y compare el nivel y la calidad de los resultados de cada agencia.

✓ Trabajo y constancia nos permiten dar garantías contractuales que nadie más ofrece.