

Negocios DEL MUNDO



El diario internacional con las noticias del mundo empresarial

Negocios del Mundo TV powered by youtube



Seleccionar idioma ▾

SECCIONES | PORTADA | ÁFRICA | ASIA | AUSTRALIA | CANADÁ | CHINA | ESTADOS UNIDOS | EUROPA | LATINOAMÉRICA | PAÍSES ÁRABES | REINO UNIDO | ENTREVISTAS | COMUNICAE | Buscar noticias | NP | App | RoiPress TV | CLUB EMPRESARIAL

Jueves
7 de Octubre
2021

VER PORTADA

LO MÁS LEÍDO

. 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...

RECL S E G
ReclamoSeguro sigue apostando por la innovación, I+D e Inteligencia Artificial /COMUNICAE/ La inteligencia artificial, ha revolucionado la forma de prestar servicios y la digitalización en el sector jurídico hoy es una...

Iker Casillas lanza Sportboost de la mano de ESIC y La Liga

Iker Casillas presenta su nuevo proyecto, Sportboost, con LaLiga y ESIC como socios principales SportBoost es una aceleradora e inc...

Las calderas Ariston son unas de las opciones más vendidas del mercado

ROIPRESS / CATALUÑA / CALDERAS - Ariston Thermo, fundada en 1930, es la empresa más global en el sector de la calefacción y con más del 87% ...

Suncast llevará inteligencia artificial para energías renovables a la EXPO DUBAI, Feria WETEX y DUBAI

Solar Show

ROIPRESS / DUBAI / INNOVACIÓN - Suncast participará en "Expo Dubai - Misión Comercial para Energías Limpias", que se realizará del 3 al...

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

ROIPRESS / CHILE / LATAM - Schneider Electric, líder mundial en la transformación digital de la gestión y automatización de la energía...

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...

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...

El mercado de servicios online: un sector en continuo crecimiento en España

En la actualidad la plataforma que reúne la oferta y la demanda de trabajo profesional cuenta con más de 50.000 suscriptores. El número...

DAVID C. MENDOZA, LIBROS

EXITOLOGÍA LA CIENCIA DEL ÉXITO

Lectores conectados

3 3 8 6 2 3 9

sell.amazon.es
Amazon Europa

ABRIR

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

Ciudadanos 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.



ROIPRESS / 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 Universitas 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.

Libro PÍMEZ de la FAMA [edición 2021]



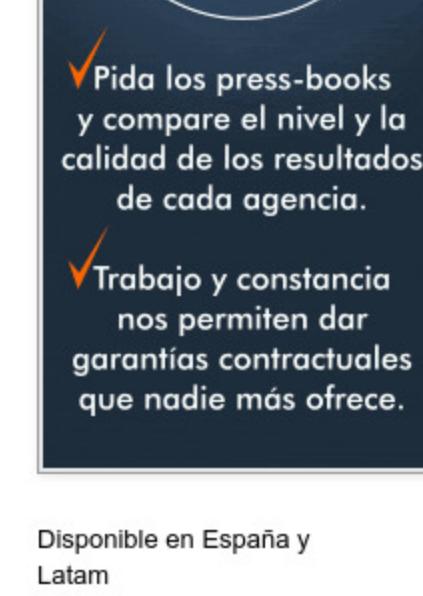
Accede desde aquí al libro digital

FusiónLab



Laboratorio de neuromarketing aplicado

Comunicación Empresarial



✓ 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.

Disponible en España y Latam

MBA QUEREMOS AYUDARTE A MONTAR TU EMPRESA

Curso gratis (solo este mes)



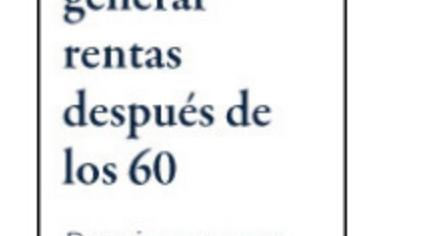
MBA QUEREMOS AYUDARTE A MONTAR TU EMPRESA

Curso gratis (solo este mes)



4 formas de generar rentas después de los 60

Para inversores con una cartera de 500.000 €, consiga esta guía y actualizaciones periódicas.



Descubra más

FISHER INVESTMENTS ESPAÑA