

CON NUESTRAS DECISIONES
CONTAMOS AL CLIENTE LA HISTORIA DE
QUIENES SOMOS

ALSA
Hacemos tu viaje más fácil

ALSA SIEMPRE DEL LADO DEL CLIENTE

Facturación:

731 millones de €

Empleados:

8.511 personas

Flota:

2.956 vehículos

Nº de viajeros:

330 millones

Transporte Interurbano

- Principal operador a nivel nacional.
- Única empresa con una RED por todo el país.
- Nuestra principal línea de negocio.
- Contratos regulados: gestión de servicios públicos.
- Servicios de Clase (Supra y Premium).
- Presencia en Aeropuertos.

Negocios complementarios

- Transporte escolar.
- Gestión estaciones y áreas de servicio.
- Turismo: bus turístico, discretionales, imsero, acceso a espacios protegidos.
- Comercialización.
- Transporte combustibles.
- Áreas de mantenimiento.
- Centros de formación.

Nuevas actividades

- Última milla (ALSA CAB), Intermodalidad Tren y Avión.
- Trens turísticos urbanos.
- Transporte por ferrocarril (turístico viajeros).
- Oportunidades internacionales.

Transporte Urbano y Metropolitano

- Gestionamos el transporte urbano de 13 ciudades de más de 50.000 habitantes, y en otras 16 ciudades de menor población.
- Importante presencia en áreas metropolitanas de Madrid, Bilbao y Asturias.
- En Marruecos, gestionamos servicios en 4 ciudades de gran tamaño (cobertura a 2,5 millones de personas).





EL CLIENTE ES EMOCIONAL, SU VINCULACION A LAS MARCAS Y SUS DECISIONES SON EMOCIONALES.



¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

#GENCX

CUSTOMER EMPOWERMENT

¡Confío más en la gente que es como yo!



Ridge Retro Skateboard

★★★★★

Compré este monopatín para mi hijo de 11 años... Era muy tentador. No he podido resistirme. Al final tuve que devolvérselo a su verdadero dueño, y ahora no puede vivir sin él.

Campaña TV de amazon

LAS RESEÑAS DECIDEN LA COMPRA

Tus selecciones Borrar todo

79 € - 120 € ✕ Desayuno Incluido ✕

Wifi gratuito ✕

Precio por noche ▲

79 € - 120 €

79 € 120 €

Servicios ▲

Wifi gratuito, Desayuno Incluido

Wifi gratuito

Desayuno incluido

Piscina

Spa

Más ▾

Ofertas especiales ▲

Cualquiera

Solo propiedades con ofertas especiales

Distancia desde ▲

Cualquiera

🔍 p. ej., Castle Hill

Csaszar Hotel

Booking.com **79 €**

[Ver oferta](#)

ViajesCortingles 🔗

🌟🌟🌟🌟🌟 224 opiniones
N.º 157 de 337 hoteles en Budapest

Wifi gratuito

Desayuno incluido

Marmara Hotel Budapest

AHORRA 4 € ~~85 €~~

Destinia.com **81 €**

[Ver oferta](#)

AMOMA ~~85 €~~

Hoteles.com 🔗

Booking.com 🔗

Ve las 11 ofertas desde 81 € ▾

🌟🌟🌟🌟🌟 1.489 opiniones
N.º 127 de 337 hoteles en Budapest

Wifi gratuito

Desayuno incluido

⬇️ ¡Alerta de descuento! 31 % por debajo de la tarifas medias

Holiday Beach Budapest Wellness & Conference Hotel

Expedia.es **86 €**

[Ver oferta](#)

Hoteles.com ~~86 €~~

Booking.com 🔗

ViajesCortingles 🔗

Ve las 7 ofertas desde 86 € ▾

🌟🌟🌟🌟🌟 102 opiniones
N.º 177 de 337 hoteles en Budapest

Wifi gratuito

Desayuno incluido

La calidad y el precio nos meten en el juego, las experiencias son los que nos lo harán ganar.

(El número de experiencias positivas vividas por gente como yo).

NOS MOVEMOS EN UN ENTORNO...

- V**olátil
- I**ncierto
- C**omplejo
- A**mbiguo

¿cómo tomo la decisión correcta?

TOMEMOS LAS DECISIONES ESCUCHANDO AL CLIENTE

Captar la **Voz del Cliente** es el **principio** para conseguir diseñar (o mejorar) momentos, productos y servicios **con los requisitos técnicos fieles a los requerimientos (funcionales y emocionales) declarados por el cliente.**

Tenemos un plan estratégico. Se llama hacer las cosas.
Herb Kelleher.

En base a cómo pregunto, tomaré decisiones:

ENCUESTA DE RENDIMIENTO:

Trata de nosotros...

... de nuestras expectativas objetivos y de nuestra transformación.

(KPIs, Auditorias, encuesta)

CAPTAR LA VOZ DEL CLIENTE:

Trata del cliente...

... de su historia, sus expectativas, objetivos y de su transformación.

(Comentarios abiertos, centradas en mejoras, cocreadas con el cliente)

Sólo podrías entender todo lo que digo si habitaras en mi mente.

Miles Davis.

LA VOZ DEL CLIENTE ES CLAVE



Se involucran, responden porque les importa



Están las emociones y los motivos por los que te recuerdan y recomiendan



Son foco de mejoras y de innovación estratégica frente la competencia



Te ayuda a fijar objetivos y planes de acción CON el cliente



Recibes el feedback del impacto de tus acciones

LOS EMPLEADOS SON LOS PROTAGONISTAS DE LA ENTREGA DE LA EXPERIENCIA AL CLIENTE



EN ALSA SOMOS TODOS INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

tu VOZ
ALSA
nos MUEVE

TE HEMOS ESCUCHADO... y sabemos que tu tiempo es oro, por eso estamos instalando más pantallas en los asientos, mejorado la conexión wifi y añadiendo más enchufes para que aproveches y disfrutes al máximo de tu viaje, ¿lo sabías?

alsa.es

tu VOZ
ALSA
nos MUEVE

TE HEMOS ESCUCHADO... y sabemos que una buena experiencia es una experiencia fácil, por eso hemos desarrollado nuestra nueva aplicación, ¿la has probado?

alsa.es

Proyectos (tácticos y estratégicos) de Mejora de la Experiencia Viaje y del Producto.

Se lanzan en base a lo que hemos “descubierto” con el cliente y el empleado.

Una vez puestos en marcha, se comunican, celebran y reconocen.

COCREACION PARA DESARROLLAR ACCIONES, CONOCIMIENTO Y CULTURA



CLAUDIA

Tiene 26 años.

Viaja para visitar a sus familiares y amigos.



PATRICIA

Tiene 18 años.

Viaja para visitar a sus familiares y amigos.



LOURDES

Tiene 21 años.

Viaja para visitar a sus familiares y amigos.

El plan de acción nace de escuchar al cliente:

- ✓ Informes mensuales, semanales.
- ✓ Barómetros y Estudios de demanda.
- ✓ Acciones de Innovación y cocreación...
- ✓ 19K de Reclamaciones resueltas al año.
- ✓ 90K de Interacciones en RRSS
- ✓ 27,4M de contactos de CRM anuales.

En la historia de los clientes está el reflejo de nuestras decisiones.

Hacemos llegar la historia que hay detrás de los números.

El Storytelling es el mejor modo de unir historias y hechos.

“Nos ganamos el derecho a crecer en ROI a través del cliente”

COCREACION PARA DESARROLLAR ACCIONES, CONOCIMIENTO Y CULTURA

Manifiesto de la
Experiencia Del Cliente
en **ALSA**



CLIENTES

- 1 En cada una de nuestras decisiones estamos **PENSANDO EN TI**
- 2 Transportamos **TUS HISTORIAS** tus sentimientos tus necesidades...
- 3 Cada viaje será una **NUEVA EXPERIENCIA** para ti y para nosotros
- 4 Estamos **ORGULLOSOS** de que nos hayas elegido
- 5 Siempre dispuestos a **ESCUCHAR** tu voz e innovar para **PERSONALIZAR** tu viaje
- 6 Ofrecemos un servicio **EXCELENTE y SEGURO**, para ti y para la sociedad
- 7 Ponemos **NUESTRA SONRISA** en todo lo que hacemos: antes, durante y después de tu viaje
- 8 Las 8.500 personas que formamos parte de ALSA nos **COMPROMETEMOS** y **VIAJAMOS CONTIGO**
- 9 Si algo sale mal, nos disculparemos y **SIEMPRE EXPLICAREMOS** lo ocurrido
- 10 Te damos las **GRACIAS** y te estaremos esperando en **TU PRÓXIMO VIAJE**



Involucrando y participando.

El área de CX no es la verdad absoluta sobre el cliente. El conocimiento del cliente es de todos los que trabajamos en ALSA. Nuestro trabajo es sacarlo a la luz.

“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo” Franklin.

MUCHAS GRACIAS

ALSA
Hacemos tu viaje más fácil

Miguel Artiach
Responsable del Área de Experiencia de Cliente de ALSA
martiach@alsa.es



