CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

iberCaja

cegos DEPLOYMENT

MANAGEMENT TALKS CEG

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

Madrid, 16 Octubre 2018

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Debate #1

Métodos de captura de la experiencia del cliente

- Enfoques y métodos para recoger la voz del cliente

- Herramientas que cada organización emplea para monitorizar la experiencia de cliente. ¿es suficiente el NPS?

- Cómo medir la experiencia de cliente de forma que permita obtener resultados consistentes para la toma de decisiones y priorizar los esfuerzos de la organización tanto en inversión, gasto, etc?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Debate #2

Relación de la experiencia del cliente con Calidad y Sostenibilidad

- ¿Hasta que punto la importancia de la experiencia de cliente alcanza a la calidad efectiva del producto o servicio suministrado?

- La excelencia en RSC y sostenibilidad, y cómo impacta en la decisión de compra de los clientes.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Debate #3

Experiencia de cliente desde perspectiva matricial

- Cómo realizar una gestión homogénea de la experiencia del cliente (pe, en una empresa organizada por divisiones de negocio verticales, y con clientes comunes para esas Divisiones

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Debate #4

Experiencia de cliente en canales digitales

- Roadmap de adopción de los canales digitales en el área de servicios para segmento clientes empresariales; ¿qué elementos hay que vigilar para garantizar un viaje exitoso?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Debate #5

Reconocimiento a las personas asociados a la experiencia del cliente

- Integración de la experiencia de cliente en la evaluación del desempeño de los profesionales: ¿Disponen de incentivos vinculados al resultado?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

iberCaja

cegos DEPLOYMENT

ALSA BT ILUNION Metro de Madrid OTIS ZARDOYA OTIS, S.A. quirónsalud La salud persona a persona SIEMENS

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

iberCaja

cegos DEPLOYMENT

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org