



# Experiencia de Cliente: buscando la Excelencia

16 de noviembre de 2017

**Si quieres tener éxito,  
promete todo y no cumplas nada.**

Napoleón Bonaparte



# La Era del Cliente

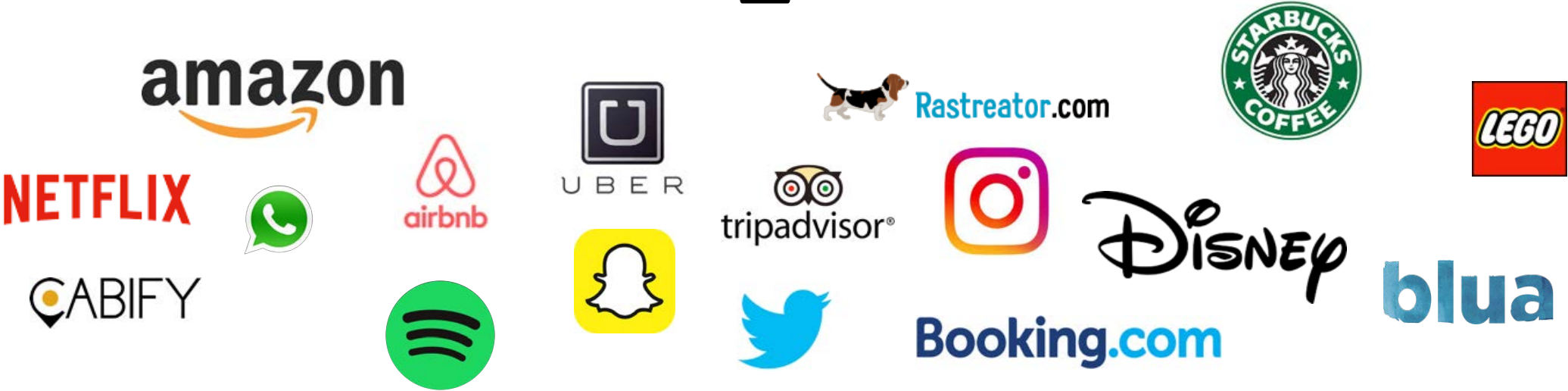


# Evolución Personas

— TRADICIÓN — SE BASAN EN LA RAZÓN — BUSCAN EXPERIENCIAS →

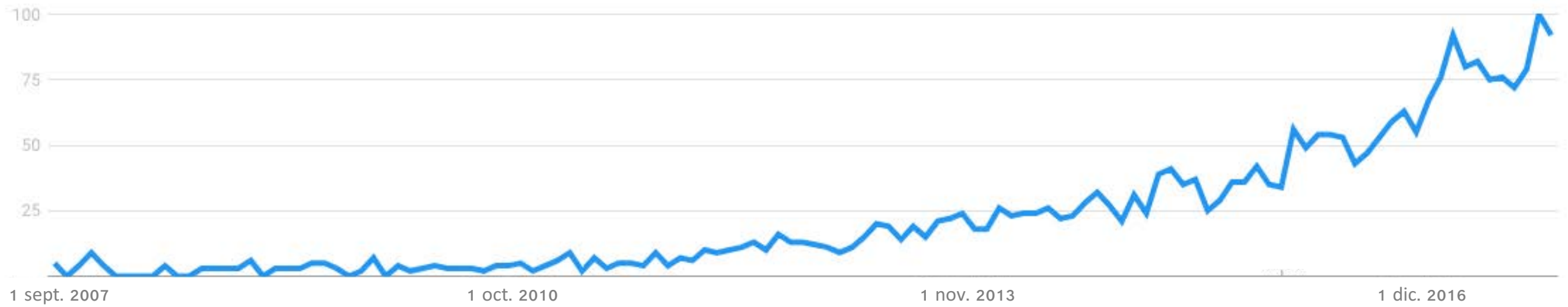


=



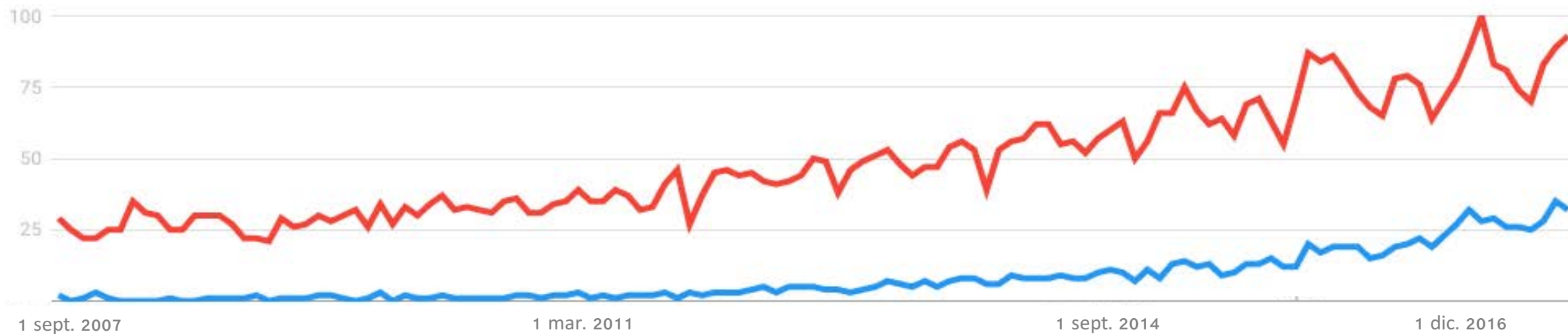
# Hay mucho por hacer





● Customer Journey Map

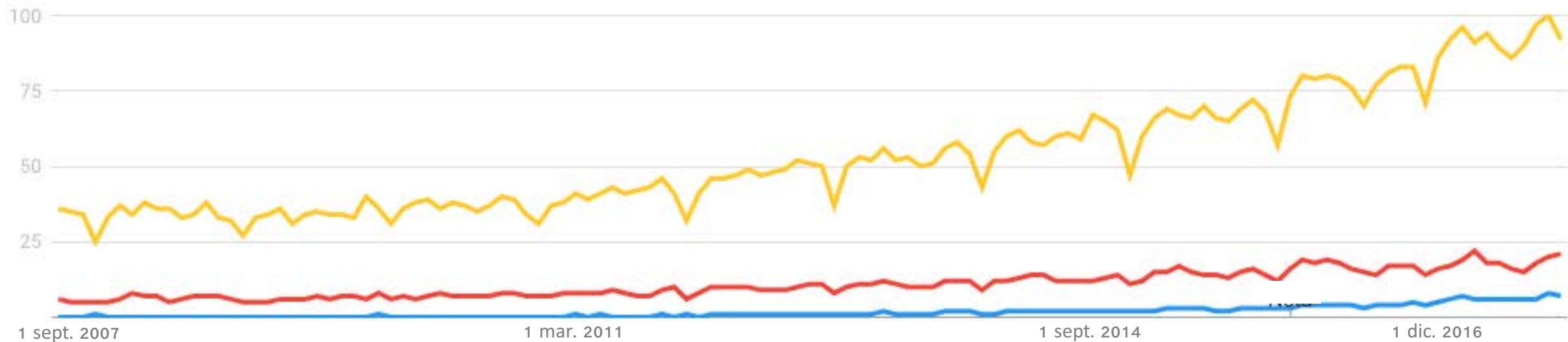




● Customer Journey Map

● Patient Experience





● Customer Journey Map

● Patient Experience

● Customer Experience







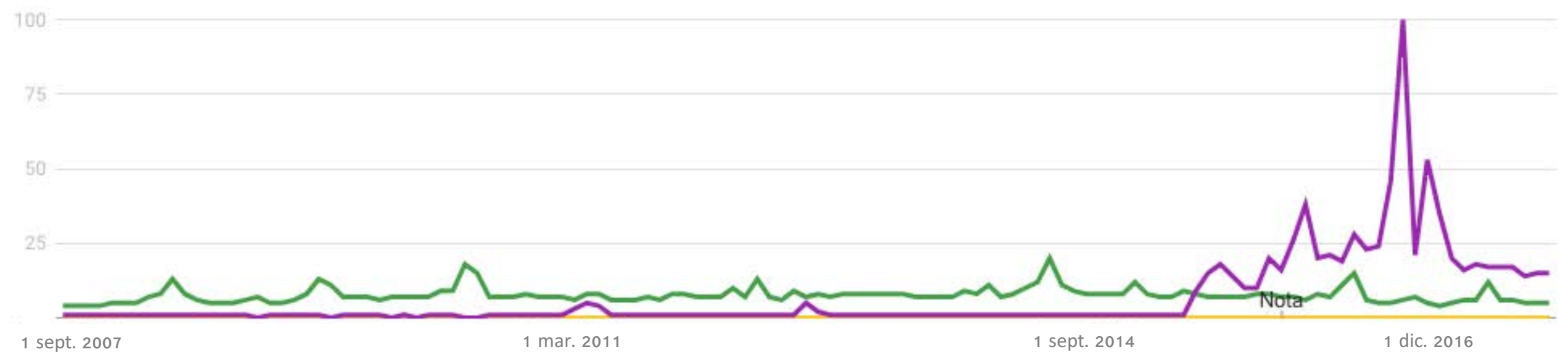
● Customer Journey Map

● Patient Experience

● Customer Experience

● Cristiano Ronaldo





- Customer Journey Map
- Patient Experience
- Customer Experience
- Cristiano Ronaldo
- Donald Trump



# Una historia real...





## DR. SAM TSEMBERIS

Fundador de Pathways Housing First

**TRAINING**

The Pathways Housing First Institute led by Dr. Tsemberis is the premier source for training provided by the developers of the Housing First model. The Institute faculty includes experts in program operations, evaluation, and dissemination.

**PLAN**

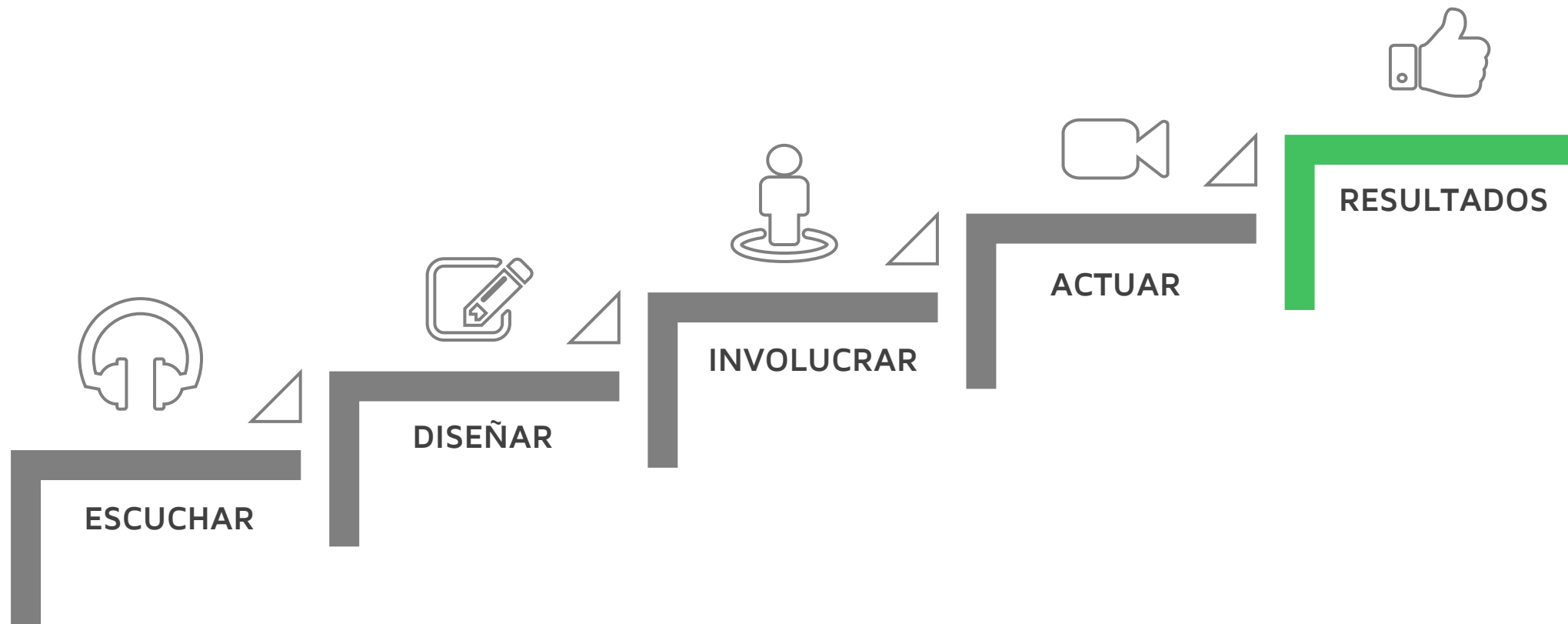
**IMPLEMENT**

**SUSTAIN**

A diagram illustrating the training process. It features a central horizontal flow of three blue boxes labeled 'PLAN', 'IMPLEMENT', and 'SUSTAIN'. Above the 'IMPLEMENT' box is a photograph of two people working at a laptop. To the right of the 'SUSTAIN' box is a photograph of a person holding a document over a table with various items like a tablet, sticky notes, and a laptop. The background of the diagram is a blurred office or training environment.

# Metodología





# Fase 1: Escuchar

*Para poder situar las emociones en el centro de la estrategia*

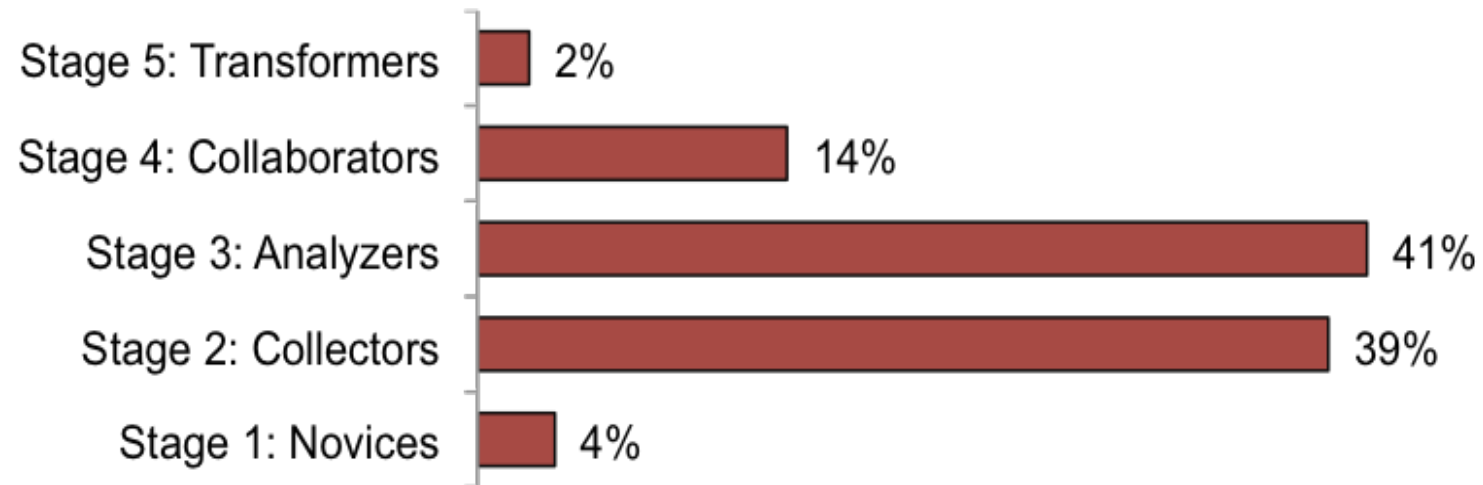


# Fase 1: Escuchar

## Voice of the Customer Competency and Maturity Levels

---

### Companies in each stage of maturity



Fuente: Temkin Group. Q3, 2016.

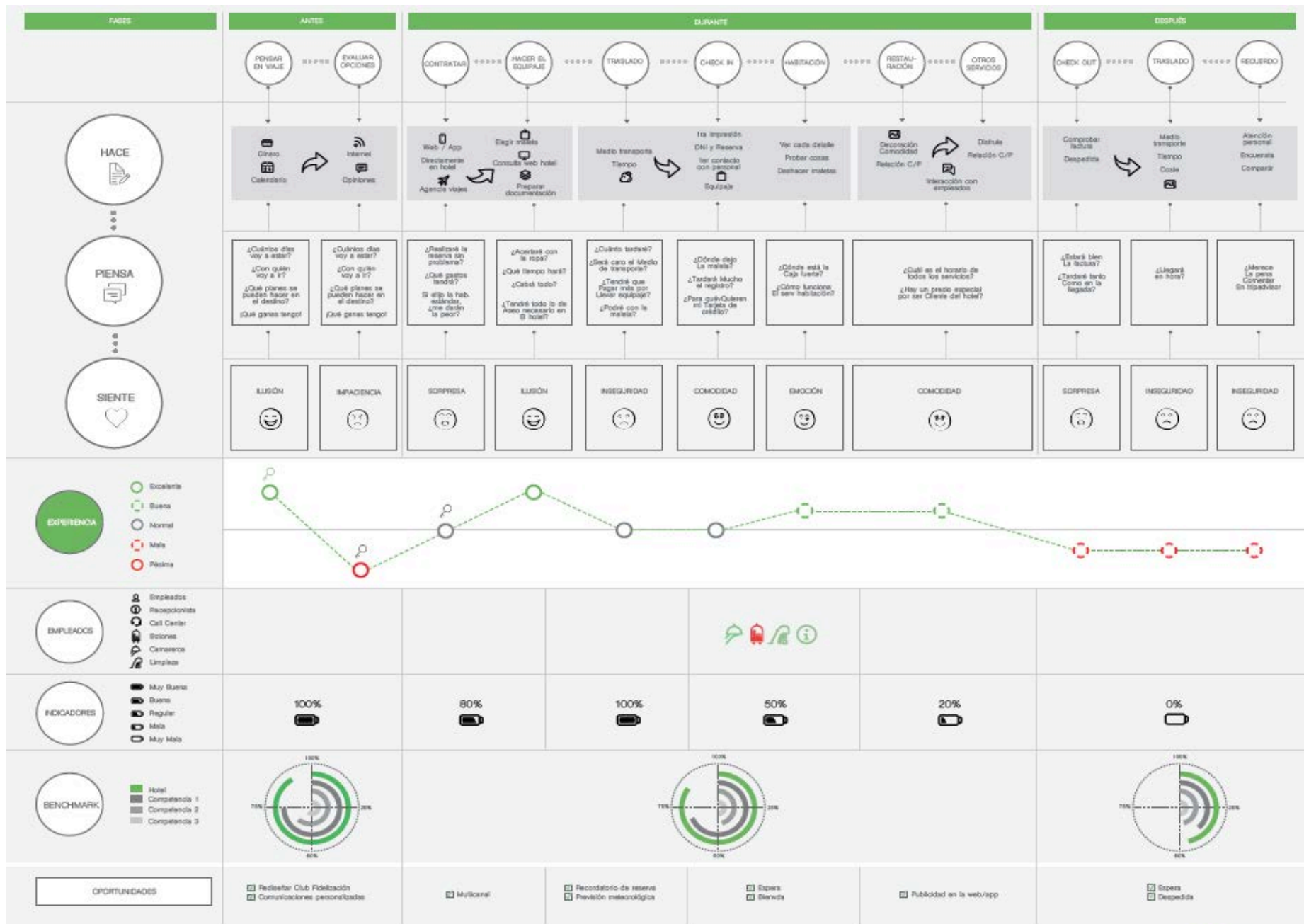




## Fase 2: Diseñar

*Se trata de detectar, priorizar y hacerlo visual*





## Fase 3: Involucrar e Impulsar

*Experiencia Empleado como  
puente para la Experiencia Cliente*



## Fase 4: Actuar

*“ Un Sistema de Gestión de la Experiencia es un proceso con un horizonte a medio y largo plazo, pero la recompensa es enorme ”*



# Una manera diferente de entrar al quirófano



**Redacción Médica**  
@redaccionmedica

Siguiendo

#Opinión | La calidad de vida de un #paciente no se percibe sin su familia.  
Artículo de Nicole Hass  
[redaccionmedica.com/opinion/la-cal](http://redaccionmedica.com/opinion/la-cal) ...

**redacción médica**

“ Los pacientes y su entorno/familia son pues, actores imprescindibles y un valor activo para el logro de resultados en términos de calidad y de seguridad, por lo que es necesario potenciar su formación e información, utilizar su experiencia y fomentar la implicación en su propio proceso ”

Nicole Hass  
Especialista en Patient Advocacy & Stakeholder Engagement

8:30 - 31 oct. 2017

Sara Barrachina  
@SaraBarrachinaH

Seguir

Errores importantes que no debemos cometer en la #comunicación entre el #profesional y el #paciente.



23:51 - 5 nov. 2017

10/05/2017  
Profesionales del Hospital El Escorial se ponen en la piel del paciente

# A la luna desde un hospital: habitaciones convertidas en naves para los niños ingresados en Oncología en el Gregorio Marañón

Es un proyecto de Juegaterapia y su objetivo es hacer la estancia en el hospital más llevadera. Las habitaciones simulan una estación espacial y presentan avances tecnológicos, aplicados por primera vez en un hospital español.



**Clínica Uni. Navarra**  
@ClinicaNavarra

Siguiendo

Carmen Rumeu, directora de enfermería, nos recuerda qué es lo más importante para @ClinicaNavarra #CUNMadrid

CARMEN RUMEU  
DIRECTORA DE ENFERMERÍA

“El centro de nuestro modelo es el trato con el paciente y su familia.”

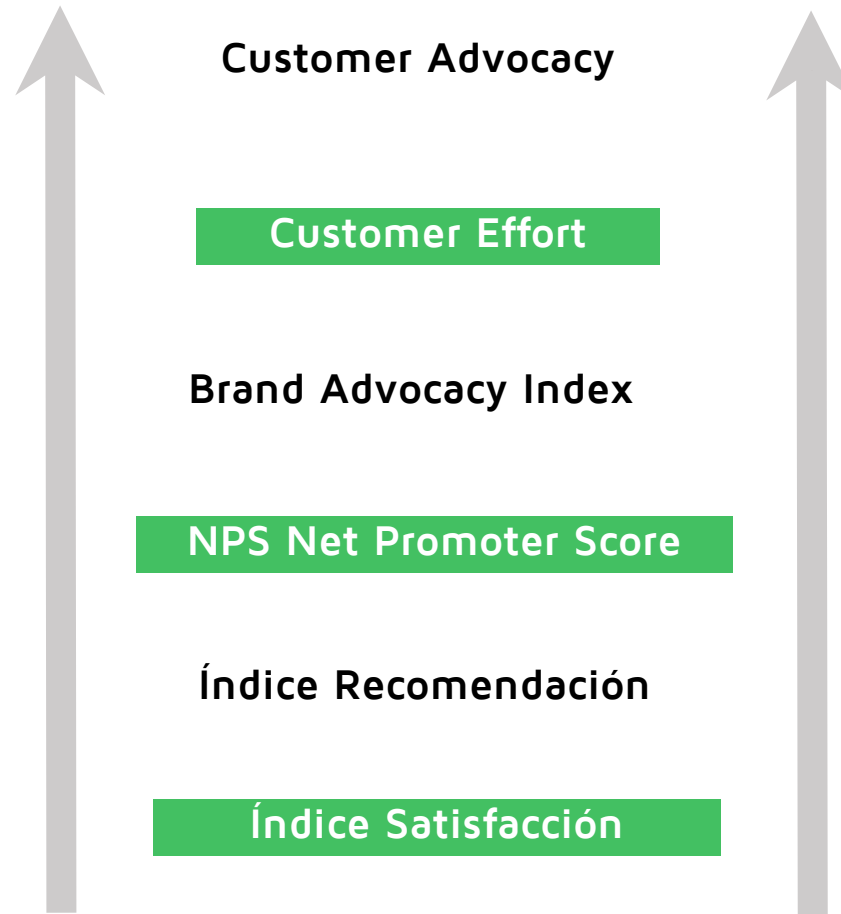
#HACENFALTADOS  
CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)  
10:59 - 19 oct. 2017





# Múltiples indicadores







Dejar de Pensar EN el Cliente

Y pensar COMO el Cliente



Las ideas no duran mucho.  
Hay que hacer algo con ellas.

*Santiago Ramón y Cajal*

