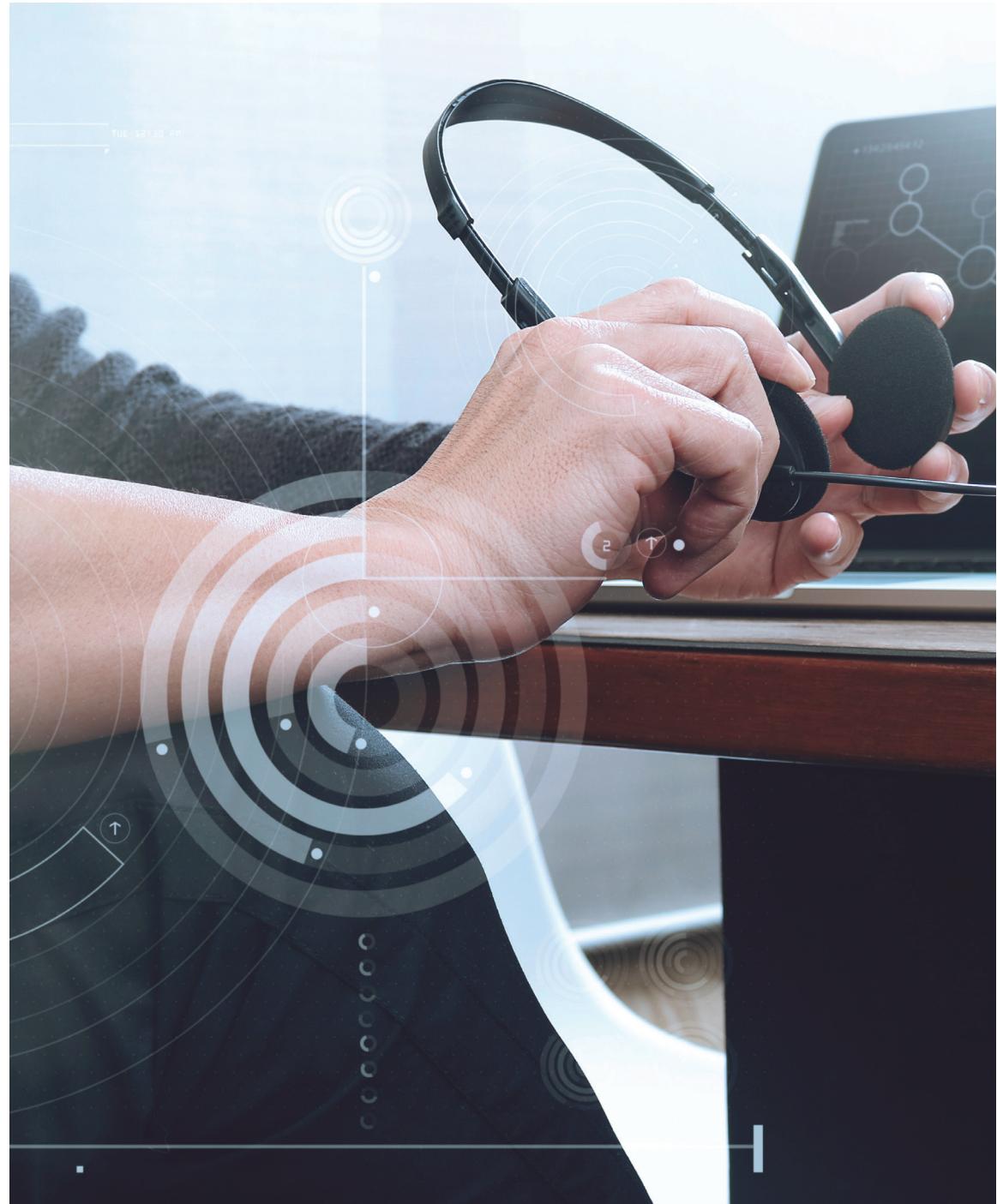




Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

DEC Solving / Diciembre 2019

La Experiencia de Cliente en el journey de reclamaciones



DEC ha celebrado su sexto DEC Solving, un servicio que la Asociación ofrece a las empresas socias y cuyo propósito es facilitar la resolución de problemas específicos sobre Experiencia de Cliente. Para ello, se organiza una reunión en la que asisten entre 10 y 15 profesionales de distintas compañías para compartir experiencias y best practices sobre un tema concreto relacionado con CX.

Objetivos:

Este nuevo DEC Solving, organizado por DEC y Repsol Electricidad y Gas, ha tenido como título **"La Experiencia de Cliente en el journey de reclamaciones"**. Los participantes han compartido mejores prácticas en la gestión de reclamaciones con el fin de conocer los métodos más eficaces para convertir una experiencia, en principio, negativa, en una oportunidad para mejorar la Experiencia de Cliente.

Dónde y cuándo:

La sesión ha tenido lugar en el hotel Rafael Atocha, el 3 de diciembre de 2019, participando como anfitriones Marta Baeza, Head of Customer Care en Repsol Electricidad y Gas y María de Cueto, Responsable de Reclamaciones en Repsol Electricidad y Gas.



¿Cuáles son los principales retos a los que se enfrenta el área de reclamaciones?

Comienza **Repsol Electricidad y Gas** dando la bienvenida a los participantes y explicando el objetivo del taller. A continuación, comparte con el resto de los asistentes los dos grandes retos a los que se enfrenta el responsable de reclamaciones: gestionar las reclamaciones para convertir esas experiencias negativas en positivas, logrando transformar un cliente detractor en un promotor de la marca; y desarrollar metodologías que permitan a la empresa detectar qué procesos no están funcionando para poder anticiparse y prevenir las reclamaciones.

HomeServe explica que para ellos es clave la visión cliente a la hora de trabajar las reclamaciones. Es necesario resolver un problema a un cliente, y no una reclamación sin más. No se debe entender como un problema aislado, sino como una experiencia más que vive ese cliente en toda su relación con la empresa.

Del mismo modo, debemos implicar a toda la organización de forma que se corrija la “causa raíz” de la reclamación y utilizarla como palanca para mejorar la Experiencia de Cliente global.

Abanca comenta que el sector financiero está sujeto a una importante supervisión y regulación, lo que implica que el departamento de Servicio de Atención al Cliente (SAC) esté dentro de la Unidad de legal, predominando en esta instancia un enfoque jurídico.

Por este motivo, desde el departamento de Experiencia de Cliente, el objetivo es resolver cada *input* antes de que se convierta en una queja formal al banco. Para lograrlo, cada cliente tiene un gestor que es el responsable de su experiencia. Independientemente del canal por el que se comunique el cliente, su gestor es el encargado de asegurar que la experiencia que recibe trate de ser positiva y en dar seguimiento siempre a cualquier incidencia. Por otro lado, cada queja común se convierte en una oportunidad de contacto que aprovecha el gestor para fidelizar al cliente.





El DEC Solving es un servicio que ofrecemos desde DEC a nuestros socios.

Para poder ver la ficha completa sobre La Experiencia de Cliente en el journey de reclamaciones es necesario estar asociado. Para más información puedes ponerte en contacto con nosotros en dec@asociaciondec.org o en el teléfono 660 38 46 60, estaremos encantados de informarte.

DEC