

## LO MÁS LEÍDO DE LA SEMANA

## ■ noticias

1. En 2020, la mitad de las empresas propondrá a sus empleados utilizar sus propios dispositivos
2. 13 Best Workplaces españolas, entre los 'Mejores Lugares para Trabajar en Europa' en 2017
3. Las diez cualidades más valoradas por los seleccionadores de personal
4. 10 propuestas para mejorar la productividad y el rendimiento
5. Wolters Kluwer España premia a 7 empresas por sus buenas prácticas en RRHH
6. Remedios Orrantía, de Vodafone España: 'Es rentable invertir en la salud de los empleados'
7. ¿Cuáles son los profesionales IT más demandados?
8. España, uno de los países con mayor resistencia cultural a los cambios de la transformación digital
9. Nace en Asturias el primer máster público de España especializado en Industria 4.0.
10. 6 Claves para crear una marca personal potente

## NOTICIAS

## Responsable de Experiencia de Cliente, una figura imprescindible en las empresas

Las empresas demandan un nuevo puesto que involucra a todos los departamentos



15/06/2017 La gran oferta disponible de productos y servicios en el mercado, hace necesario que las empresas busquen constantemente un valor añadido que se fusione con sus propuestas, para poder diferenciarse. Y más importante es que este valor llegue y sea entendido por el consumidor final. Durante mucho tiempo las compañías trataban de hacerlo poniendo el foco en las características del producto, asociando ciertos atributos intangibles como dotarlo de clase, calidad, actualidad... Pero una vez explotada esta opción, se debe dar un paso más, para centrarse en qué se puede transmitir y cómo se puede aprovechar el tiempo que dura el contacto con cliente, durante todo el proceso de compra.

Diferentes estudios demuestran que la experiencia que se tiene cuando se adquieren productos y servicios, respecto al trato que se recibe, la facilidad de compra, la disponibilidad de información... es uno de los hechos más determinantes a la hora de volver a confiar en las empresas. Por ello, que esta relación sea una experiencia agradable, en la que el cliente identifique la excelencia de la propia compañía, es determinante para su futuro y viabilidad.

De aquí surge que las organizaciones estén incorporando en sus estructuras la figura del Responsable de Experiencia de Cliente, o también denominado Chief Customer Experience Officer -CXO-. Un puesto en auge que algunas compañías no han llegado a delimitar sus funciones.

Por ello, desde la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente, y basándose en las conclusiones del estudio realizado por La Salle International Business School y MDS, "Chief Customer Experience Officer. El puesto de vanguardia en la empresa rentable" aclaran que su principal función es saber liderar, comunicarse e influir al resto de departamentos implicados en el diseño de la experiencia del cliente, tanto en el proceso de compra, producción de producto, etc, para trabajar de forma coordinada y acercar la empresa al cliente, con el fin de que éste se convierta en el centro de toda la compañía, la recomiende y esté satisfecho.

Para poder realizarlo el Responsable de Experiencia de Cliente debe tener un gran conocimiento sobre la compañía y la situación del mercado, además de otras características personales como la creatividad, la empatía y las dotes de liderazgo, para ser capaz de influir en la organización.

Una formación relacionada con la Publicidad, Marketing y Operaciones, sería la más adecuada. Por ello, DEC desarrolló hace poco más de un año, la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente, para garantizar que cualquier persona que trabaje en este ámbito posee el conocimiento teórico y práctico para desarrollar esta disciplina.

Además con la misma intención de potenciar esta figura clave en las empresas, DEC acaba de poner en marcha una campaña, en la que bajo el claim 'Crea experiencias que marcan', se difundirán en RRSS, distintos testimonios de directivos que han obtenido ya este certificado, para animar al resto de profesionales a presentarse a la próxima convocatoria, para la obtención de esta certificación, que tendrá lugar el próximo 5 de julio.

## PROVEEDORES DE RRHH

Consultoras de Recursos Humanos y de Formación

estagiragnet

Consultoría y Selección

Executive Search

Outplacement

Empresas de Trabajo Temporal



Outsourcing

Software de RRHH

Formación: Escuelas de negocio / Universidades

Elearning

Coaching



Outdoor Training

Formación en Idiomas

Optimización costes laborales

Fuerzas de venta

randstad

Salud Laboral

Retribución Flexible

Relocation

Convenciones

Gestión y Dirección de Contact Centers



Renting

Servicios Jurídicos

Desarrollo Organizacional

Herramientas de RRHH

Wellness Corporate



Control Horario



ONLINE Y PRESENCIAL

### BUSINESS SEMINARS

SEMINARIOS Y FORMACIONES INTERCULTURALES HABILIDADES EN INGLÉS

Berlitz

Recibe la newsletter y la TV news de equipos&talento.com