

Inicio > Secciones > Organizaciones > Organizaciones > Bankia, premiada por involucrar a sus empleados en una cultura de experiencia de cliente

## Bankia, premiada por involucrar a sus empleados en una cultura de experiencia de cliente

VIERNES, 30 DE JUNIO DE 2017 23:16 |

Usar puntuación:      / 1

Malo      Bueno

Recursos Humanos RRHH Press. **Bankia** ha sido galardonada entre las empresas que mejor han implementado en 2016 la cultura de 'Experiencia de cliente' en España, premio otorgado por la **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)**, primera organización profesional sin ánimo de lucro, de habla hispana, que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la Experiencia de Cliente.

El galardón, concedido a Bankia en la categoría al '**Mejor Proyecto de Involucración de Empleados**', reconoce el plan desarrollado por la entidad para implementar la cultura de experiencia de cliente en el conjunto de toda la organización.

**Carlos Monserrate**, director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares de Bankia, expresó su "enorme satisfacción" por este reconocimiento, que llega en un momento en el que "Bankia inicia una nueva etapa, marcada por el crecimiento, dejando atrás una exitosa historia de reestructuración, en el que tenemos todo nuestro foco puesto en los clientes".

"Tenemos que conseguir que su experiencia con Bankia sea óptima, independientemente del canal utilizado para relacionarse", añadió Monserrate.

Para los próximos años, una de las variables clave de gestión en Bankia será la que mide la satisfacción del cliente. "Queremos que en un plazo de tres o cuatro años los clientes nos perciban como una entidad cercana, sencilla y transparente, base del nuevo posicionamiento del banco", afirmó el director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares.

La implementación de este nuevo modelo de 'Experiencia de cliente', unido a la involucración de los equipos de la organización y al nuevo posicionamiento de la entidad **ha comenzado a dar resultados**.

Así, el **índice de satisfacción de los clientes**, medido como el porcentaje de los que valoran el servicio recibido con una nota superior a siete, alcanza el 89,2 %, el nivel más alto registrado en la historia de la entidad y 1,9 puntos mejor que al cierre de 2016.

Por su parte, el **índice de recomendación** (net promoter score), esto es, el resultado de considerar a los clientes que dan una nota superior al nueve y restarle los que otorgan una inferior a seis, arroja un nivel del 35,7 %, cuando hace un año era del 20,2 %.

Estos niveles de satisfacción de la clientela ya se están trasladando a las dinámicas comerciales. Así, durante los cinco primeros meses del año, **la base de clientela de Bankia se incrementó en una media de 10.200 clientes al mes**, cuando la media mensual de la segunda mitad del año pasado fue de 6.638, lo que supone un avance superior al 50 %.

Con la entrega de sus galardones, que en este año cumplen su cuarta edición, la Asociación DEC quiere **reconocer el trabajo de las empresas que mejor han implementado durante el último año el concepto de 'Experiencia Cliente' en España** en tres categorías distintas: 'Mejor Iniciativa de Empleados', obtenido por Bankia, 'Mejor Estrategia' y 'Mejor Customer Journey'.

Además, el jurado, formado por reconocidos profesionales del ámbito de la Experiencia de Cliente, concedió dos premios especiales a: 'Premio al Directivo del año' y 'Premio a la Mejor Marca'.



09:31:30 -Lunes, 3 de julio de 2017

### Publicidad

**FORMACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

Un nuevo estilo de management

**INFÓRMATE**

Institut de Formació Contínua-IL3  
UNIVERSITAT DE BARCELONA

### Publicidad

Factorial

Software de Recursos Humanos Gratis

Vacaciones Documentos

Retribución Beneficios

Empezar ahora →

### Publicidad

Postgrado online en Coaching, PNL y Liderazgo de Equipos...

★★★★★ (4) Plazas limitadas

**VER AHORA** 3.300€ **149€**

### Publicidad

## G Suite de Google Cloud

Abra y edite documentos rápidamente desde cualquier lugar: el taxi, el tren o el avión.

G Suite

