

miércoles, 6 de octubre de 2021

Cientes y Empleados unidos por la Experiencia

El VIII Congreso Internacional de la Asociación DEC consigue reunir presencialmente a los mayores especialistas en Experiencia de Cliente y de Empleado

Cientes o empleados, la gallina o el huevo,... ¿Quién fue primero? Un dilema difícil de resolver porque que somos clientes o empleados... todos tenemos los dos roles, pero cuando actuamos con el rol de cliente queremos tener ciertas experiencias que nos conviertan en fan de la marca con la que estamos interactuando, y cuando somos empleados queremos sentir otras experiencias que nos permitan conectar con la empresa.

Como se siente un empleado en su empresa, los estímulos que recibe, el modelo de empresa que percibe, está íntimamente ligado con la experiencia que este empleado entrega a su cliente. Por ello, ¿qué mejor forma de fortalecer nuestras organizaciones e impulsar nuestro negocio que estar unidos por la Experiencia? La pandemia que hemos padecido y que seguimos padeciendo, nos ha hecho madurar a todos, como empleados y como clientes.



ROI PRESS / EUROPA / EVENTOS - "Unidos por la Experiencia", el VIII Congreso Internacional DEC, se recordará como el primer evento híbrido organizado por la Asociación DEC, tras la pandemia, y representa un retorno muy esperado al haber congregado presencialmente a cerca de 300 directivos, siguiendo todas las medidas de seguridad sanitaria, que pudieron disfrutar de las ponencias impartidas por los mejores especialistas en Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado, como son Steve Towers, Ben Whitter, Jesús Alcoba o Sergio de la Calle, entre otros. Además, otros 500 profesionales pudieron seguirlo de forma simultánea vía streaming, mediante una plataforma que les permitió visitar los stands virtuales de los patrocinadores y hacer networking a través del chat.

La jornada comenzó con las palabras de Jorge Martínez-Arroyo, presidente de la Asociación DEC y fundador de Panoramic Ventures, con su intervención "¿Qué fue antes, el huevo o la gallina?" en referencia a que fue primero, la Experiencia de Cliente o la de Empleado. Desveló que para distintos empresarios de renombre de la talla de Jack Ma, Richard Branson o Tony Hsieh, existen opiniones distintas. Ma considera que la CX fue primero, para Branson fue la EX y para el último, las dos a la vez, pues existe una correlación entre ambas. Sin embargo, las tendencias ya no hablan de CX, ni de EX, sino de un concepto nuevo, Total Experience o Human Experience, que agrupa a distintas experiencias: la de cliente, empleado, paciente, ciudadano,... y que van a seguir evolucionando porque las decisiones humanas se basan en experiencias propias.

Jorge Martínez-Arroyo finalizó su ponencia con una frase de Tom Peters, que alteró ligeramente diciendo: "La fórmula mágica que han descubierto las empresas de éxito, es tratar a los clientes como invitados y a los empleados también".

Para Jesús Alcoba, responsable del área de Experiencia de Empleado de DEC y director de La Salle IGS, "la Experiencia de Empleado es de lo que habla la gente con su familia sobre la empresa". Pero tan solo un 22% habla de las alegrías en su lugar de trabajo, mientras que casi la mitad, un 48%, comentan los problemas. Ahora es el momento de poner el foco en la Experiencia de Empleado, que toda la organización se lo crea, que se les escuche, se les reconozca y se les motive. Tal como demuestra el estudio desarrollado por DEC en colaboración con BAIN & Company, aumentar 1 punto NPS de empleado puede suponer hasta un aumento de 5 puntos NPS de cliente.

Sergio de la Calle, director de Programas & Faculty en Universitat Telefónica, con su sentido del humor, abrió las puertas a la convergencia entre la Experiencia de Cliente y Empleado. Un recorrido por la evolución de la escucha de empleado, en el que dejó patente el posicionamiento del efecto Dumbo, usar las orejas para volar y no para escuchar, frente al posicionamiento Yoda Effect, usar las orejas para aprender.

En la misma sintonía, Ben Whitter, Founder & Chief Experience Officer en HEX Organization, afirmó que la Experiencia de Empleado es una prioridad en las grandes compañías. La "economía de la experiencia" ayuda a crear una marca digna de admirar, respetada y confiable, lo que consigue lograr un impacto masivo en los resultados de negocio.

El bloque destinado a la simbiosis CX-EX dejó muy clara la estrecha relación que existe entre ambas disciplinas, y es que para los representantes de Securitas Direct, Álvaro Vázquez y Laura Gonzalvo, no hay CX sin EX.

Para conocer cómo liberar el potencial de los empleados y lograr mejores experiencias para los clientes y, por tanto, mejores resultados de negocio, Steve Towers, CEO y fundador de BP Group, se centró en los cinco consejos que "tomó prestados" de las 5 mejores empresas de Experiencia de Cliente, y que pueden ayudar a las personas y empresas a convertirse en una mejor versión de sí mismos.

Por segundo año consecutivo, el Congreso Internacional DEC ha contado como patrocinador Platino con Medallia, y en esta octava edición como patrocinadores Oro: Hyundai, Kia, Likeik, Qualtrics, Securitas Direct, Sprinklr y Verint; y como patrocinadores Plata: Madison, y Nationale-Nederlanden.

Puedes consultar el resumen completo del evento en la [página de Congreso DEC 2021](#).

Seleccionar idioma ▼

Lectores conectados

1 2 4 6 4 7 3

Las noticias más leídas



Iker Casillas lanza Sportboost de la mano de ESIC y La Liga

Iker Casillas presenta su nuevo proyecto, Sportboost, con LaLiga y ESIC como socios principales. SportBoost es una aceleradora e inc...

Los principales líderes de España se reúnen en FORUM para hablar de talento y transformación en España

/COMUNICAE/ Líderes políticos como Yolanda Díaz, vicepresidenta segunda y ministra de Trabajo y Economía Social; Carme Artigas, secretaria d...

FORUM vuelve a reunir a los principales líderes para impulsar la transformación de España

/COMUNICAE/ La edición de este año se celebrará durante la mañana del próximo 23 de septiembre y se emitirá en directo y en abierto desde Ma...



Freshly Cosmetics y Aliexpress destacan con 3 nominaciones en la final de los Ecommerce Awards España

/COMUNICAE/ La facturación media anual de los finalistas supera los 28 millones de euros anuales, con 5 tiendas online por encima de los 10...



Clientes y Empleados unidos por la Experiencia

El VIII Congreso Internacional de la Asociación DEC consigue reunir presencialmente a los mayores especialistas en Experiencia de Cliente y ...



Don Felipe VI: "España es un destino muy atractivo para los nómadas digitales"

/COMUNICAE/ S.M. el Rey, Don Felipe VI, ha destacado "las magníficas infraestructuras tecnológicas con que cuenta España" y "...

La startup Ponicode, ganadora del vertical Digital Business & Government en South Summit 2021

/COMUNICAE/ Soluciones anónimas para verificar la edad de aquellos que quieren consumir contenido adulto, plataformas que agilizan el proces...

La startup vasca Alerion, ganadora del vertical Energy & Sustainability en South Summit 2021

/COMUNICAE/ La startup de San Sebastián crea duplicados digitales de alta precisión mediante drones autónomos y análisis de evaluación de da...

La startup Symba, ganadora del vertical Education - enlightED en South Summit 2021

/COMUNICAE/ Procedente de California, ha creado una startup que ayuda a las organizaciones a implantar programas de desarrollo para mano de ...

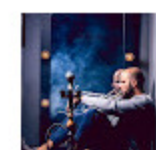
La startup valenciana Internxt, ganadora del vertical Connectivity & Data en South Summit 2021

/COMUNICAE/ Seguridad de los datos en la red o la prevención de ataques de hacking han sido las principales temáticas tratadas en este verti...



El abogado José Ortega se querellará contra los informativos de la TV pública de España por las mentiras

ROI PRESS / ESPAÑA / EUROPA / JUSTICIA - El abogado español José Ortega, conocido en toda Europa por su trabajo en relación con el dere...



SLAVIK TSARYOV: el imperio de las cachimbas en España

/COMUNICAE/ Tiendas en 7 ciudades de España, 2 millones de euros de facturación al año, colas durante toda la noche para poder entrar a las...



Nu Skin, reconocida como la marca número 1 del mundo en dispositivos de belleza por 4º año consecutivo

/COMUNICAE/ Nu Skin, líder mundial en la fabricación de innovadores productos de belleza y bienestar específicos para cuerpo y rostro ha si...



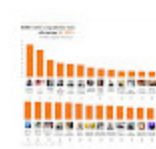
AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"

/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...



La nueva fintech Saurus.com se potencia gracias a su portafolio de patentes

/COMUNICAE/ El programa de inclusión social y financiera Saurus.com de Rewire Holding se ha asociado con entidades públicas reguladas para ...



Los CEOs de las empresas españolas apuestan fuerte por LinkedIn

/COMUNICAE/ Epsilon Technologies ha elaborado el Panel Epsilon Icarus Analytics© de CEO's en LinkedIn. Ignacio Rivera (Estralla Galicia) A...