

## DEC reconocida por Sabio por su aportación a la Experiencia de Cliente

La compañía especialista en la transformación digital de la Experiencia de Cliente, **Sabio Group** ha celebrado recientemente Disrupt 22, el encuentro anual sobre la transformación digital de la Experiencia de Cliente en España. Hasta él se han acercado ponentes de renombre, como el prestigioso médico y cirujano, el Dr. Mario Alonso Puig, y el economista y profesor, Daniel Lacalle. En este entorno, Sabio ha querido reconocer a la **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente -DEC-** su recorrido y aportación a esta disciplina.

**Santiago Martínez**, Country Manager de Sabio España, fue el encargado de entregar este reconocimiento a **Laura Gonzalvo**, Miembro de la Junta Directiva de DEC.



Gonzalvo ha agradecido a Sabio este reconocimiento y a todos los asistentes, por su interés e impulso de la transformación digital y la Experiencia de Cliente como herramientas clave para el desarrollo de sus compañías. Asimismo, quiso destacar los aspectos más relevantes que han convertido a DEC en todo un referente en Experiencias. *“Nuestra misión como Asociación fue iniciar un viaje para crear, seleccionar y divulgar el conocimiento necesario de Experiencia de Cliente, para que nuestras empresas se adaptaran al cliente, lo pusieran en el centro y fuera su razón de ser. Hoy vivimos en la economía de la experiencia, donde la gran mayoría de las decisiones personales se basan en lo que se percibe y se siente de experiencias anteriores”.*

“Actualmente desde DEC no sólo abordamos la Experiencia de Cliente y la Experiencia de Empleado, sino que tenemos previsto avanzar en todo lo relacionado con la Experiencia de Paciente, la Experiencia del Ciudadano... en definitiva, queremos liderar en España el territorio de las Experiencias, también conocido como Global Experience”, matizó Laura Gonzalvo.

*“Siendo conscientes de la importancia de la formación para el impulso de cualquier disciplina, desarrollamos un Programa y una Certificación de Experiencia de Cliente que ofrecen a los profesionales un conocimiento teórico y práctico, que sirve como valor diferencial de cara a su desarrollo en Experiencia de Cliente. Además, recientemente hemos puesto en marcha el primer Programa Superior en Experiencia de Empleado. Y nuestra labor no solo se ha quedado a nivel nacional, sino que hace dos años decidimos dar el salto a Latinoamérica”,* quiso compartir Gonzalvo con los asistentes.

En este evento participaron empresas de referencia en transformación digital como Vodafone, HomeServe y loveholidays, ALD, Renfe o Wizink, entre otros, así como con consultoras especializadas, con tecnología y herramientas ligadas a la Experiencia de Cliente, como Avaya, Genesys, Twilio, Verint y Salesforce. Sabio también reconoció a otras asociaciones como CIONET Iberoamérica, la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), Asociación Española para la Calidad (AEC) y Asociación Española del Retail (AER).

### EN PORTADA



#### El empleado de hotel es el mejor embajador de la marca

Por Manuel Duarte  
Actualmente, la construcción de una estrategia de Experiencia de Cliente exige que todos los empleados de una...



### REMITIDOS

¿Cómo te ocurre algo similar a lo que le pasa al ron y...

#### El caso de las misteriosas marquesinas

Un buen día, a finales de la década de los 70 o muy a principios de los...

[VER TODOS LOS REMITIDOS →](#)

### PATROCINADORES

