

METODOLOGÍA BECO



FASE 4 ORGANIZACIÓN



Jose Otero
Behavioral Sciences en BeWay



Nacho Torre
Director de Estrategia, Transformación y Dato.
Director General en Ibercaja



1. Objetivo: Incorporar la visión BECO en Customer Experience

"He aprendido que la gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará cómo les hiciste sentir".

Maya Angelou

Escritora, poeta, cantante y activista por los derechos civiles



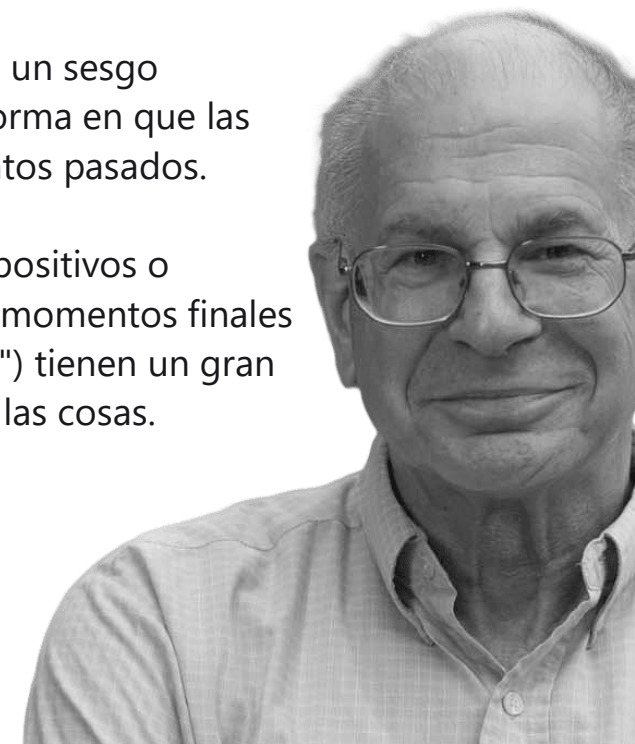
Maya Angelou lo formuló de forma poética

La **regla de Peak-End** es un sesgo cognitivo que afecta la forma en que las personas recuerdan eventos pasados.

Los momentos intensos positivos o negativos ("Peaks") y los momentos finales de una experiencia ("End") tienen un gran peso en como juzgamos las cosas.

Daniel Kahneman

Psicólogo y Premio Nobel de economía

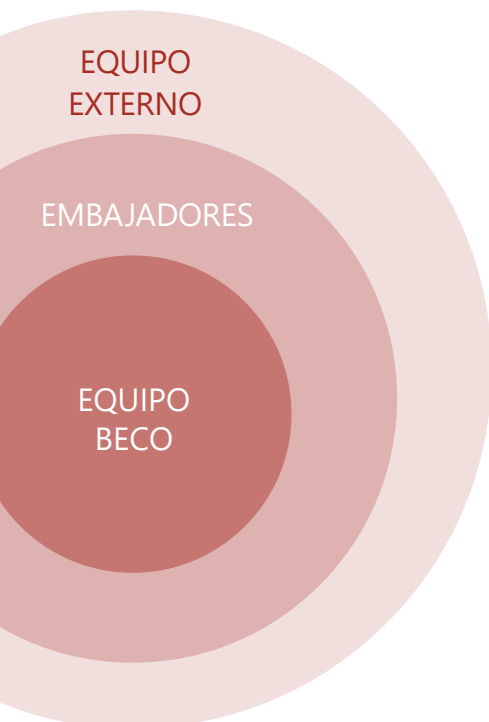


Daniel Kahneman estudió su base científica

2. Pasos a seguir (1/2)

MODELO OPERATIVO

MODELO DE GOBIERNO



Crea una infraestructura organizacional:

- ◆ Define el **equipo**
- ◆ Fomenta la **capacitación** específica en economía conductual
- ◆ Crea un *framework* de **colaboración**
- ◆ Define un modelo de **gestión del conocimiento**



Define las competencias de los **comités de gobierno** para gestionar la actividad:



2. Pasos a seguir (2/2)

GESTIÓN DEL CAMBIO

ESTRATEGIA DE ESCALADO

Planifica la gestión del cambio de forma conductual:

- ◆ **Comunica la visión BECO**
- ◆ Define las **competencias** y el **plan de formación**
- ◆ Define claramente **objetivos e incentivos**

Define la hoja de ruta de despliegue que contenga:

- ◆ **Estrategia global**
- ◆ **Objetivos específicos y medibles**
- ◆ **Plan de ajuste continuo**

Realiza una **incorporación progresiva**



3. Caso de éxito: **Discurso comercial +60**

Contexto

La entidad identifica un grupo de clientes con bastante **antigüedad** y con cantidades altas en sus **cuentas corrientes**, pero sin productos de inversión. Esto no es rentable ni para el banco, ni para los clientes, dado el contexto de inflación creciente. Por su parte, los gestores de las oficinas se han dado por vencidos con estos clientes a los que denominan "roca".

Objetivo

Que los clientes actuales **mayores de 60 años** sin intermediación (o con menos de un 10% de intermediación), **inviertan en productos de ahorro-inversión**

Resultado

Diseño e implantación de un **nuevo protocolo orientado a mayores de 60 años**, menos agresivo comercialmente, que incorporaba los siguientes elementos clave:

- ♦ Ganarse la **confianza** del cliente... sin prisas
- ♦ Foco en la **salud financiera**, no en los beneficios para el banco
- ♦ Hacer **tangibles** los beneficios de la inversión



Resultado del experimento con +50 gestores y +2.000 clientes, entre grupo tratamiento y grupo control:

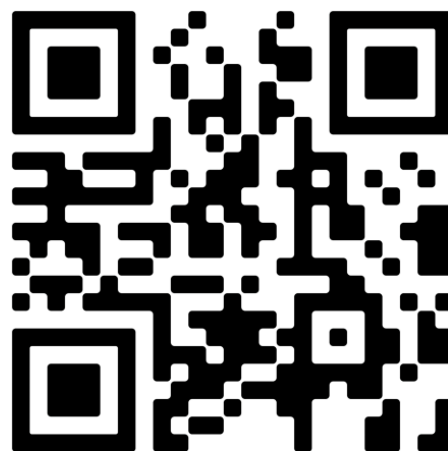
+25%

**transacciones exitosas
(contrataciones)**

METODOLOGÍA BECO

Economía Conductual aplicada a la Experiencia de Cliente y Empleado

¡MUCHAS GRACIAS!



La metodología ya
está disponible

**¡NO TE LA
PIERDAS!**