

DESTACADOS

La decadencia del cartón de bingo: su facturación cae un 50% en 10 años (09:07)

Te Enseñamos Como Funciona El Futuro De Las Inversiones - Guía Gratuita!

1.000€ Solo hasta el 15/08

6/6 Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo de menor riesgo y 6/6 de mayor riesgo.

! Producto financiero que no es sencillo y puede ser difícil de comprender

Self Bank

Saber más

Publicidad


MUEVE UN DEDO CONTRA EL MATRIMONIO INFANTIL

DESCUBRE MÁS >>>

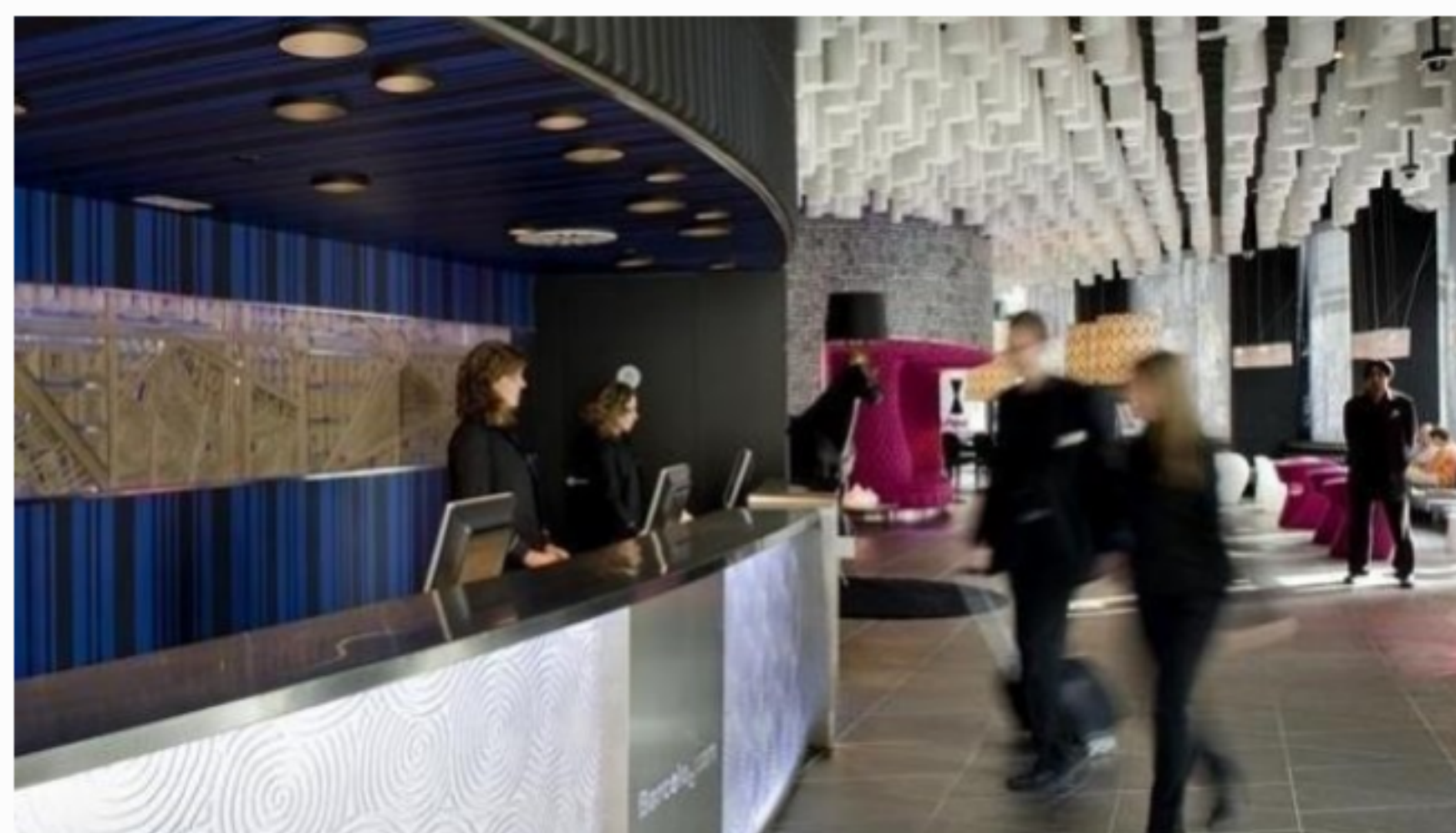


El 61% de las empresas turísticas tiene implementado un programa de voz del cliente, según Deloitte

Esta mejora de experiencia consiste en conocer y utilizar de forma constante la información que dan los usuarios

- o Toda esta 'operativización' se construye en torno al proceso de escucha, análisis y acción sobre la voz del cliente
- o Uno de los actores clave de este sector son los empleados

Bolsamanía Europa Press | 06 ago, 2017 @ 10:34 - Actualizado: 11:58



Recepción de un Hotel Barceló. BARCELÓ/PERE PERIS

 El **sector turismo** ha alcanzado un **índice de madurez del 67%** a la hora de **establecer una gestión operativa de la Experiencia de Cliente**, según un estudio nacional sobre el nivel de 'operativización' de la experiencia de cliente elaborado por Deloitte y la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), que asegura que el 61% de las empresas da voz a sus clientes.

 Esta mejora de experiencia consiste en conocer y utilizar de forma constante la información para tomar decisiones y **poner en marcha acciones que mejoren los niveles de la experiencia**.

Toda esta 'operativización' se construye en torno al proceso de escucha, análisis y acción sobre la voz del cliente, lo que está permitiendo al sector turístico adaptar los productos, servicios y experiencias a las necesidades de los clientes y optimizar los cambios estructurales.

Toda esta 'operativización' se construye en torno al proceso de escucha, análisis y acción sobre la voz del cliente

 Así el 61% de las empresas turísticas tienen implementado un programa de 'Voz de Cliente', lo que les permite en un tiempo relativamente corto, entre uno a siete días, **obtener 'feedback' después de la transacción**.

 Uno de los actores clave de este sector son, sin duda, **los empleados**, de ahí que el 43% de las empresas les incentive en función de los resultados obtenidos en la mejora de la experiencia de cliente.

 Y un 66% de las empresas asignan a éstos la función diaria de realizar el 'close the loop', un proceso mediante el cual **las empresas se ponen en contacto con los clientes para conocer y resolver sus motivos de insatisfacción** y que requiere, no solo recopilar las respuestas, sino aprender de ellas y actuar en consecuencia.

TRES RETOS DEL SECTOR EN ESPAÑA

 El informe indica que ante este escenario, **el sector del turismo en España se enfrenta a tres retos**. Uno, gestionar encuestas más cortas para obtener información útil, pues se trata de un sector sobre el que hay mucho que preguntar.

 El segundo reto es **integrar todas las herramientas de escucha y análisis que se utilizan a lo largo del proceso en los distintos canales**, y que además haya una sola fuente de origen de datos. Y el último reto es la **capacidad para incorporar al modelo las respuestas obtenidas** de la escucha del cliente en redes sociales.

 En su opinión, las soluciones a estos retos pasan por potenciar el tiempo real en la escucha de forma que los problemas que existan **puedan ser solucionados** mientras el cliente recibe el servicio, otorgar poder a los empleados que están en contacto directo con el cliente, para resolver los motivos de las insatisfacciones de forma flexible, así como poner en marcha planes de mejora y equipos necesarios para generar los cambios en procesos y procedimientos que sean necesarios.

PULSOS DE MERCADO

INDICES

- 13:07** Hispania negocia la venta de su cartera de oficinas a Swiss Life
- 13:05** Vantiv compra Worldpay por 8.865 millones de euros
- 13:04** 'Bloomberg' vaticina el fracaso de la independencia de Cataluña por la salida de la crisis
- 13:01** La subida salarial pactada en los convenios (1,33%) se queda por debajo de la inflación

 • [Ver todos los pulsos](#) •

LO MÁS LEÍDO

Noticias

Empresas

- Técnicas, Almirall, Bankia, Mediaset, DIA... Los bajistas elevan la presión en 19 valores y la reducen en 26
- Fuera de balance: el truco de la banca para volver a ser rentable
- Verano negro para los Gallardo: el desplome de Almirall reduce su fortuna en 900 millones
- Bankinter prevé subidas hasta 2,10 euros para Sabadell y hasta 5 euros para Caixabank
- E.On gana 3.872 millones de euros en el primer semestre
- La banca (salvo Bankia) expulsa a los 'cortos' con sus resultados: 400 millones menos de inversión bajista
- El trío de acciones europeas que compra EDM para batir a la bolsa europea
- Bankinter anticipa subidas para BBVA hasta 8,75 euros
- Netflix pierde todos los contenidos de Disney: nueva plataforma de pago a la vista
- Hispania negocia la venta de su cartera de oficinas a Swiss Life

 • [Vea el listado completo](#) •

carfy.es

Los concesionarios compiten por ti

PARTNERS
Nace Carfy.es, la startup que te ahorra tiempo y dinero en la compra de tu coche nuevo

carfy.es nace para hacer la vida mucho más fácil para aquellas personas que están activamente en la búsqueda de coche. En apenas unos minutos, la página web encuentra el coche deseado con un ahorro de hasta 4.000 euros en coche.

Centro de inversores: Urgentes y mercados
Suscríbese gratis a las noticias de Última hora de bolsamanía

Introduce tu email

Recibirá las informaciones más relevantes del día en tiempo real