

VOLVER

TAMAÑO DE LA LETRA A+ A-

# Responsable de Experiencia de Cliente, un elemento clave en las empresas

La gran oferta disponible de productos y servicios en el mercado, hace necesario que las empresas busquen constantemente un valor añadido que se fusione con sus propuestas, para poder diferenciarse. Y más importante es que este valor llegue y sea entendido por el consumidor final. Durante mucho tiempo las compañías trataban de hacerlo poniendo el foco en las características del producto, asociando ciertos atributos intangibles como dotarlo de clase, calidad, actualidad...

POR Alto Directivo, 08-06-2017 11:14:00

## AltoDirectivo

Diferentes estudios demuestran que la experiencia que se tiene cuando se adquieren productos y servicios, respecto al trato que se recibe, la facilidad de compra, la disponibilidad de información... es uno de los hechos más determinantes a la hora de volver a confiar en las empresas o incluso recomendarla a otros posibles compradores. Por ello, que esta relación sea una **experiencia agradable**, en la que el cliente identifique la excelencia de la propia compañía, es determinante para su futuro y viabilidad.

De aquí surge que las organizaciones estén incorporando en sus estructuras la figura del Responsable de Experiencia de Cliente, o también denominado **Chief Customer Experience Officer -CXO-**. Un puesto en auge para orientar a la empresa hacia lo que buscan los consumidores, pero que debido a su reciente creación, algunas compañías incluso no han llegado a delimitar con claridad sus funciones e incluso pueden haber mezclado sus tareas con las de otros departamentos.

Por este motivo, desde la Asociación para el **Desarrollo de la Experiencia del Cliente**, y basándose en las principales conclusiones de un estudio realizado por **La Salle International Business School** y **MDS**, *"Chief Customer Experience Officer. El puesto de vanguardia en la empresa rentable"* aclaran que su principal función es saber liderar e influir al resto de departamentos implicados en el diseño de la experiencia del cliente, con el fin de que éste se convierta en el centro de toda la compañía, la recomiende y esté satisfecho.



Para poder realizarlo el Responsable de Experiencia de Cliente debe tener un gran conocimiento sobre la compañía y la situación del mercado, además de otras características personales como la creatividad, la empatía y las dotes de liderazgo, para ser capaz de influir en la organización.

Conscientes de que el CXO es un puesto en auge, y que es ahora cuando empieza a tener una **formación reglada** a través de diferentes Masters de Postgrado, DEC desarrolló hace poco más de un año, la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente, para garantizar que cualquier persona que trabaje en este ámbito posee el conocimiento teórico y práctico para desarrollar esta disciplina.

Además con la misma intención de potenciar esta figura clave en las empresas, DEC acaba de poner en marcha una campaña, en la que bajo el 'claim' crea experiencias que marcan; se difundirán en RRSS, distintos testimonios de directivos que han obtenido ya este certificado, para animar al resto de profesionales a presentarse a la próxima convocatoria, para la obtención de esta certificación, que tendrá lugar el **próximo 5 de julio**.

"Si te ha resultado interesante este artículo, te animamos a seguirnos en **TWITTER** y a suscribirte a nuestra **NEWSLETTER DIARIA**."

## Alto Directivo

management liderazgo rrhh economía estrategia marketing

Enviar a un amigo Imprimir

Twitter Facebook Google+ LinkedIn

## 0 COMENTARIOS

### ENVÍE SU COMENTARIO

SU NOMBRE:

SU EMAIL:

SU COMENTARIO:

ENVIAR



## Los expertos Hablan

### Entrevista

Entrevistamos a Carlos Delgado, presidente de Compensa Capital Humano

Elegido como la segunda persona más influyente en el ámbito de los Recursos Humanos por RRHH Digital en 2017, Carlos...



## Los lectores Opinan

### ¿Qué es lo que más importa a los empleados?

- Un buen salario
- Recibir formación
- El ambiente de trabajo
- El crecimiento profesional
- Los compañeros
- Tener un buen jefe

Votar

Ver resultados



Conecta con nosotros



### Alto Directivo

Las noticias más relevantes del mundo de la alta dirección empresarial. Economía, empleo, tecnología, ...

### Otros periódicos del Grupo Ediciones Digitales Siglo 21

RRHDDigital GolfConfidencial SerComercial El Diario del Bebé PadelSpain

Suscríbete a nuestro boletín



### Secciones

Portada Secciones Editorial Entrevistas Sube-Baja Empleo Contacto Publicidad Aviso Legal