

Lunes, 13 de julio de 2020
09:49

PORTADA

POLÍTICA

ECONOMÍA

CULTURA

VIDEOS

OPINIÓN

SALUD

ECONOMÍA

Bankia gana el premio a empresa con la mejor estrategia en experiencia de cliente

AGENCIAS | Viernes, 10 de julio de 2020, 13:52



Bankia ha sido galardonada como la empresa con mejor estrategia en experiencia de cliente del mercado español en la séptima edición de los premios de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), que reconocen a aquellas empresas y directivos que difunden y refuerzan con buenas prácticas la experiencia de cliente.

El premio otorgado por DEC a Bankia valora el diseño y ejecución de proyectos globales donde la experiencia de cliente sea el motor del negocio y una ventaja competitiva.

Según ha informado Bankia, el jurado ha valorado el objetivo de su proyecto de "crear una metodología propia para implementar un modelo de experiencia de cliente basándolo en la escucha, conectándolo con el negocio y definir su identidad de marca a través de sus valores".

Bankia ya ganó en la edición de 2017 el premio DEC a la mejor iniciativa de empleados, con lo que se convierte en la única compañía en obtener dos distinciones DEC en categorías distintas en el historial de estos premios.

El director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares de Bankia, Carlos Monserrate, ha señalado del acto de entrega de los premios que la entidad decidió en 2013 "poner el cliente en el centro". "Era la manera de salir donde estábamos. Ahora hemos hecho de eso algo identitario y aspiracional. Es lo que queremos ser. Que el cliente sea la brújula que nos orienta en nuestras decisiones, en nuestras acciones", ha afirmado.

Bankia lanzó hace más de un año su actual 'claim' de marca 'Así de fácil', estableciendo el marco de relación con sus distintos grupos de interés y determinando cómo deben ser sus productos y servicios, además de indicar cómo pretende que sea la experiencia de cliente en su relación con el banco, ha indicado.

De su lado, el director de Experiencia de Cliente y Calidad Relacional, Juan Manuel Martín, ha destacado que hacer fácil la banca "es un reto". "Aceptarlo nos diferencia del mercado y nos posiciona como una entidad comprometida con los clientes y sus necesidades", ha asegurado.

Bankia ha incrementado en 1,1 millones sus nuevos clientes entre 2017 y 2019, un periodo en el que ha aumentado en 283.000 clientes con ingresos domiciliados en la entidad.



ÚLTIMA HORA

El confinamiento decretado por la Generalitat en Lleida es ilegal

La Generalitat decreta confinamiento domiciliario en Lleida y siete municipios del Segrià

La Generalitat anuncia el confinamiento de todas las residencias de Lleida

EL FRACASO DE LOS POLÍTICOS DE MADRID

Urkullu tendrá que conseguir otro pacto de gobierno para gobernar Euskadi

Feijóo derrota con solvencia a una izquierda coja

LO MÁS LEÍDO

- 1 PP de Vizcaya: "170 trabajadores de ambulancias vascas no tienen hechas las PCR"
- 2 EL FRACASO DE LOS POLÍTICOS DE MADRID
- 3 La relación entre el alcohol y los ciclos menstruales que necesitas conocer
- 4 Airbus A380: de maravilla tecnológica a fracaso comercial
- 5 Erika Lust convierte en películas tus "confesiones" sexuales
- 6 Feijóo derrota con solvencia a una izquierda coja
- 7 La empresa Aludyne anuncia el cierre de su planta de Gavà y 79 trabajadores se quedarán en la calle
- 8 Las encuestas no se ponen de acuerdo sobre los resultados en Galicia