

Más allá de la satisfacción del cliente



Egoitz Bergara
Desarrollo de Clientes y Servicios
LABORAL Kutxa
egoitz.bergara@laboralkutxa.com



LABORAL
kutxa

Bada beste modu bat
Hay otra forma

27
EUROPAKO ASTEA
SEMANA EUROPEA

2021 18-29
URRIA-OCTUBRE

Bezeroaren esperientzia
Experiencia cliente

IMQ KUDEAKETA ALERERATUA
Cuidamos de ti EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA

" KUDEAKETA AURRERATUA
GESTIÓN AVANZADA " ★★★★★

Urriak 26 octubre

Calidad de atención al cliente

	Posición	Año actual
Media sectorial		7.64
	04 de 35	8.36

Abanca
BBVA
Bankia
Bankinter
Caixabank
Cajamar
Deutsche Bank
Ibercaja
Kutxabank
Laboral Kutxa
Liberbank
Sabadell
Santander
Unicaja Banco
...

El **EQUOS RCB** es el estudio multiciente realizado por **Stiga** para evaluar la atención a potenciales clientes en oficinas bancarias mediante la técnica de **mystery shopping**.

Informe resultados 2020

equos
rcb

stiga
Enriching
customer
experience


LABORAL
kutxa

Bada beste modu bat
Hay otra forma

Satisfacción de nuestros clientes con LABORAL Kutxa

	Posición	Media
Media sectorial		7.42
	3 de 17	7.90

- Abanca
- BBVA
- Banca March
- Banco Mediolanum
- Banco Sabadell
- Bankia
- Bankinter
- CaixaBank
- Deutsche Bank
- Cajamar
- Kutxabank
- Ibercaja
- Ing Direct
- Laboral Kutxa
- Liberbank
- Santander
- Unicaja Banco

**Benchmarking de Satisfacción de
clientes del sector financiero 2020**



**Bada beste modu bat
Hay otra forma**

Somos una entidad financiera destacada en nuestra relación con los clientes...
pero,

no es suficiente

Las **expectativas de los clientes** evolucionan, y trascienden el sector.

Para fomentar retención, recompra y recomendación de los clientes necesitamos **activar una escucha profunda del cliente**, para crear interacciones fáciles, agradables, eficaces...

... pero también **diferenciales y memorables**



LABORAL
kutxa

Bada beste modu bat
Hay otra forma

Investigación con clientes

Relacional / transaccional / redes sociales / ...

KPIs CX + KPIs negocio

Identificación momentos clave: pasillo de clientes (*customer journey*):

Cuáles son los momentos / procesos **relevantes para el cliente**.

Design thinking para **rediseñar interacciones**

Entender en qué destacamos, para generar **diferenciación**

Eliminar /reconducir **puntos de dolor**

Generar momentos WOW, superando expectativas y conexión emocional

Prototipado y evaluación



LABORAL
kutxa

Bada beste modu bat
Hay otra forma

Equipo de **Voz de Cliente**

Equipos **multidisciplinares**

Facilitadores + expertos internos + clientes

...TODA LA ORGANIZACIÓN



LABORAL
kutxa

Bada beste modu bat
Hay otra forma

Los clientes han ganado.



Harry West

Los clientes y su experiencia, el mapa de su viaje emocional respecto a las marcas, productos y servicios que consumen, han ganado la partida a las empresas.

La opinión del cliente se ha impuesto a aquellas corporaciones que seguían pensando que eran los consumidores los que orbitaban en torno a las compañías, limitándose a obedecer el dictado de sus pertinentes mensajes publicitarios.



LABORAL
kutxa

Bada beste modu bat
Hay otra forma

😊 **eskerrik asko**

Egoitz Bergara
Desarrollo de Clientes y Servicios
LABORAL Kutxa
egoitz.bergara@laboralkutxa.com

