

Employee experience & customer experience

Emili Pascual Carreras

Director de Employer Branding | **Banco Sabadell**

@emilipascual

Hola @emilipascual

¿Cómo son los empleados?

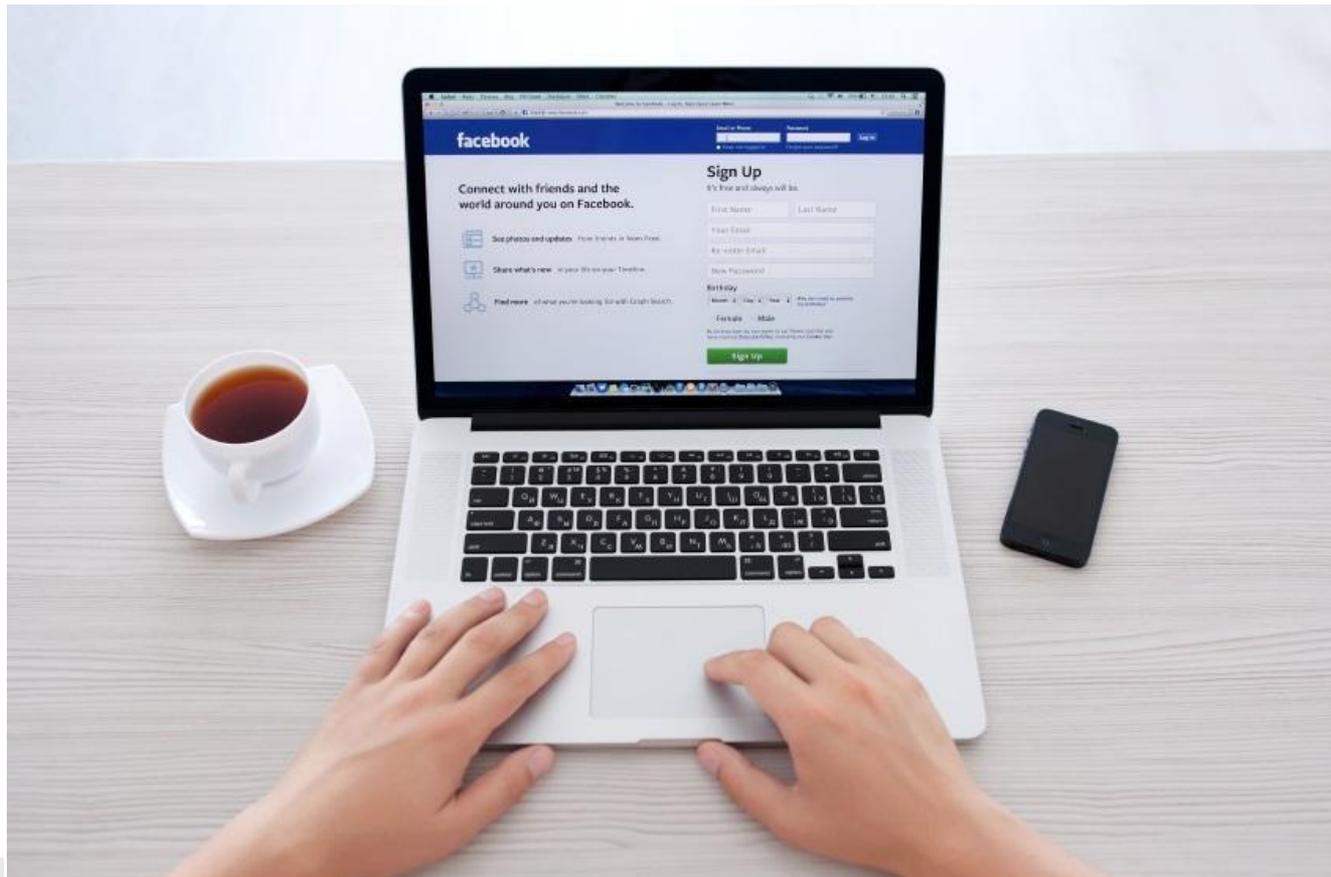
Empleado Digital Avanzado



Usuarios Multidispositivo



Nuevo empleado público



Nuevos hábitos de consumo y generación de contenido



¿Qué hacemos ahora?

El nuevo rol de los RRHH

De gestor de personas a facilitador de experiencias y conocimiento



Nuevos roles de RRHH

Compartir **conocimiento**
Decisiones horizontales

Desarrollo de **equipos** y
liderazgos

Cultura organizativa y
vinculación

Experiencia empleado

Desarrollar experiencias que promuevan:

Trabajo dinámico e innovador. Soluciones y competencias digitales.

Cultura de colaboración, transparencia y participación.

Toma de decisiones sencilla y eficiente.

Acceso y gestión de la información.

Adecuado desarrollo profesional y humano.

Informe de tendencias globales del capital humano de Deloitte.

¿Qué es la experiencia empleado?

La importancia de la experiencia cliente es primordial para las empresas



**y debe empezar con una excelente
experiencia empleado**



Las bases de la experiencia del empleado son:

- 1. El orgullo de pertenencia a la empresa**
- 2. La propuesta de valor al empleado**
- 3. La respuesta de la compañía a los momentos de la verdad**



Escuchar y comprender al empleado:

Tenemos que saber: qué buscan, qué necesitan o qué esperan que la organización haga por ellos y cuáles son sus condiciones laborales.

Diagnosticar e imaginar la experiencia actual.

Proceso



Definir la oferta de valor de la empresa:

Gestionar una experiencia global que empiece en el momento atracción y se extienda en toda la relación con la empresa.

Diseñar modelo relación y oferta de valor del empleado de forma personalizada.



Comunicar:

Es básico en el modelo definido para generar buen ambientes y evitar malentendidos y frustraciones.

Establecer el modelo de actuación de EE.

Proceso



Información:

El análisis de los datos y su conversión en conocimiento nos ayuda a corregir y prever situaciones. También a aprovechar oportunidades.

Medir y retroalimentar el modelo.

Definir procesos para los empleados ya no es suficiente, debemos definirlos desde los empleados incorporando sus motivaciones y aspiraciones

Beneficios de la experiencia empleado



Mejora el **compromiso** y la **fidelización** de los empleados



Afecta directamente a los **resultados**



Efecto multiplicador en la **reputación** de las compañías

Claves de la experiencia empleado:

Desde antes que la persona se incorpora a la empresa hasta después que se va.

Selección:

Explicar la misión, visión y valores de la compañía y ver como el perfil encaja.

Formación:

Mejora las capacidades y le ayuda a crecer y a mejorar la empleabilidad.

Incentivar:

La importancia del reconocimiento social.

Feedback:

Conocer continuamente la opinión.

Retos:

Trabajo interesante evitar la desmotivación.

¿Por dónde empiezo?



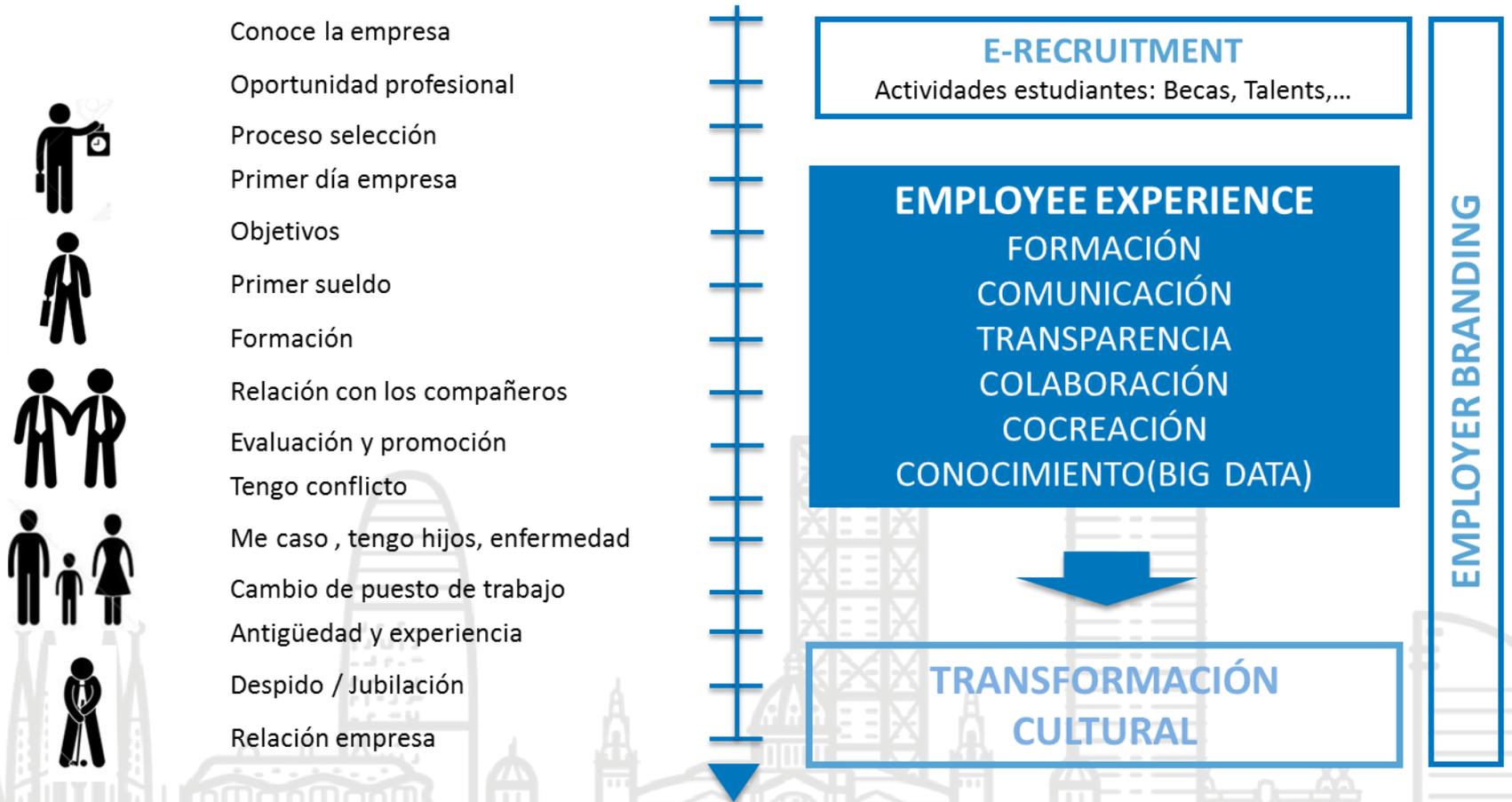
**El Customer Journey es el “viaje”
que sigue un empleado a través
de la experiencia con la empresa**

Los **“momentos clave”** que tienen lugar en este “viaje” del empleado en su **relación con la empresa** son en particular aquellos en los que se **siente feliz, enojado o extraviado**. Estos **instantes son cruciales**, ya que hacen que decida **continuar rumbo** a la fase siguiente, o no. Y es fundamental no sólo que la empresa conozca esas instancias, sino que haga lo necesario por ayudar a **mejorar ese “viaje”**.

Pasos a seguir:

1. Diseñar un mapa del **journey del empleado**.
2. **Escuchar** a los empleados.
3. Entender la **experiencia de los empleados** de forma conjunta.
4. Ofrecer la **propuesta de valor** de la empresa.
5. Alinear las **herramientas y recursos**.

Employee Journey (Ejemplo)



Acciones para mejorar la experiencia empleado:

- Plan de **formación**
- Plataforma de **Networking** para crecimiento personal
- Entorno **saludable**
- Promover el **feedback**
- Valorar el **talento interno**
- Programas de **conciliación**
- **Programas específicos**: maternidad, paternidad, etc.
- Detección **intra-emprendedores**
- Cultura del **reconocimiento**
- Programas para **mejorar la felicidad** de los empleados
- **Rotación interna**
- **Colaboración - cocreación**
- Vivir la **experiencia cliente**
- Escuchar al **consumidor**
- Intercambio de **conocimiento**
- Programas de **acogida e integración** a nuevos empleados
- Programas de **coaching**
- Facilidad para transmitir las ideas para **mejorar la innovación**
- Involucración en **proyectos para jubilados**
- Nuevas **metodologías agile y Design Thinking** (compartir)
- **Social learning**, programa embajadores, etc.

En definitiva



Del mkt de clientes a mkt de empleados

Customización y servicios a ofrecer a los empleados

Principios Marketing (4P's)

Oferta
productos

Precio por los
servicios

Canales
contacto

Comunicación

Trasladar metodología de
experiencia cliente

Creatividad e innovación

**“Al final
todo
se reduce
a sentirse
querido”**

¡Gracias!

@bancosabadell