

# Face to Face: Employee Experience

Moderador: **David Barroeta**

Director de personas | **Opticalia**

**@daviz66**

**Miguel Artiach**

Responsable Experiencia Cliente

**Alsa**

**@miguelartiach**

**Fernando Torner**

Líder de Talento&Cultura

**Kiabi España**

**@fmtorner\_fer**

# Face to Face: Employee Experience

**David Barroeta**

Director de Personas | **Opticalia**

**@daviz66**



Asociación para el  
Desarrollo de la  
Experiencia de Cliente



# Face to Face: Employee Experience

**Miguel Artiach**

Responsable Experiencia de Cliente | **ALSA**

**@miguelartiach**

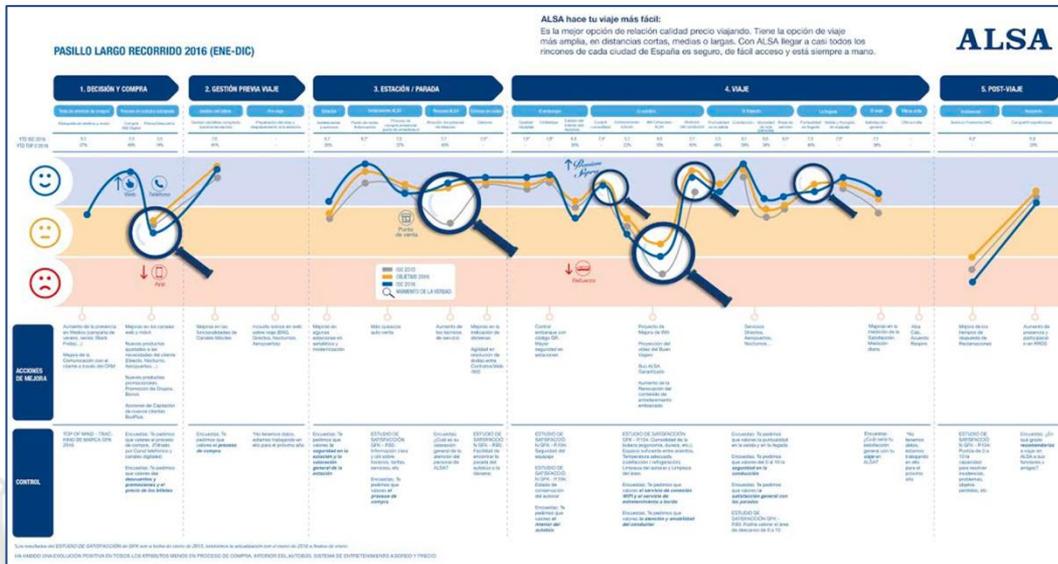
# CX en ALSA

Cuándo todo el mundo iguala la oferta técnica, en la entrega de la experiencia está la diferencia.

- Adaptación técnica más ágil de la competencia.
- Evolución en el cliente hacia Compra Social e Inmediatez.
- “Empoderación” e “intolerancia”.
- La calidad en el servicio es un commodity.
- Son las personas y sus emociones, la empatía es lo importante.

## De corregir aspectos técnicos a generar recuerdo

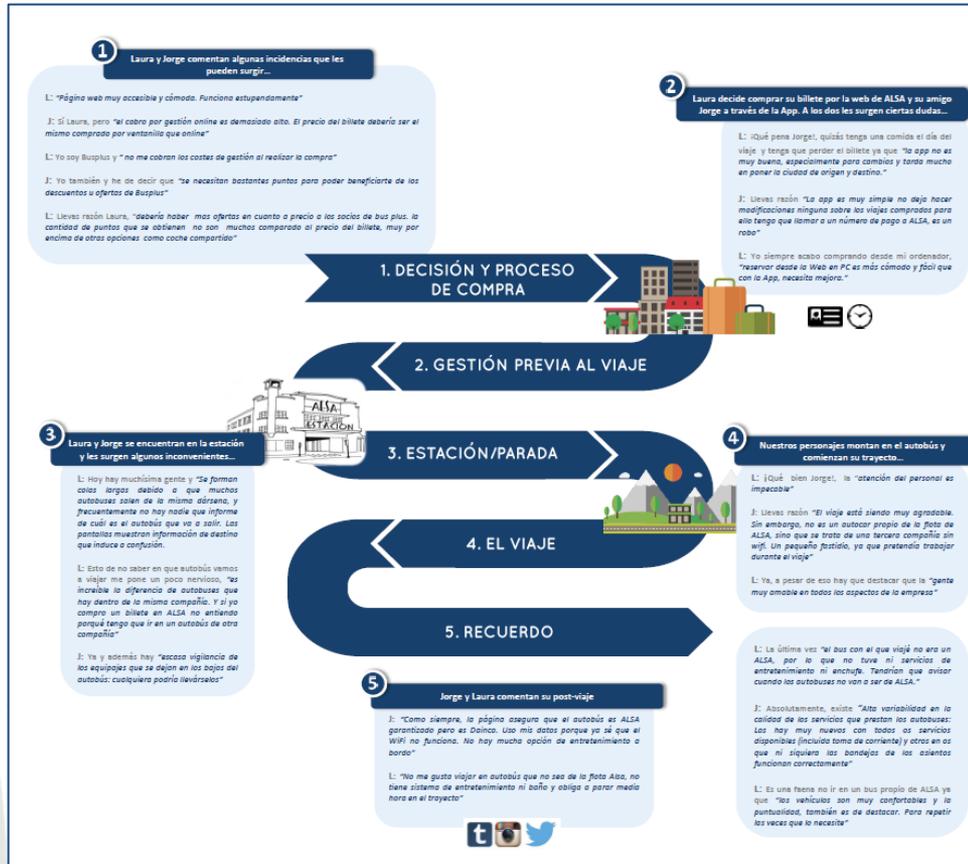
Nos apoyamos en el pasillo de cliente para empezar a medir y a mejorar la experiencia de ALSA.



En CX tenemos que poner en marcha acciones que *“hagan el viaje más fácil”*.

# Traducimos los números

¿Qué hay detrás de un 8 en puntualidad?



De las 50.000 encuestas anuales obtenemos más de 1.000 comentarios con los que dar voz y presencia al cliente.



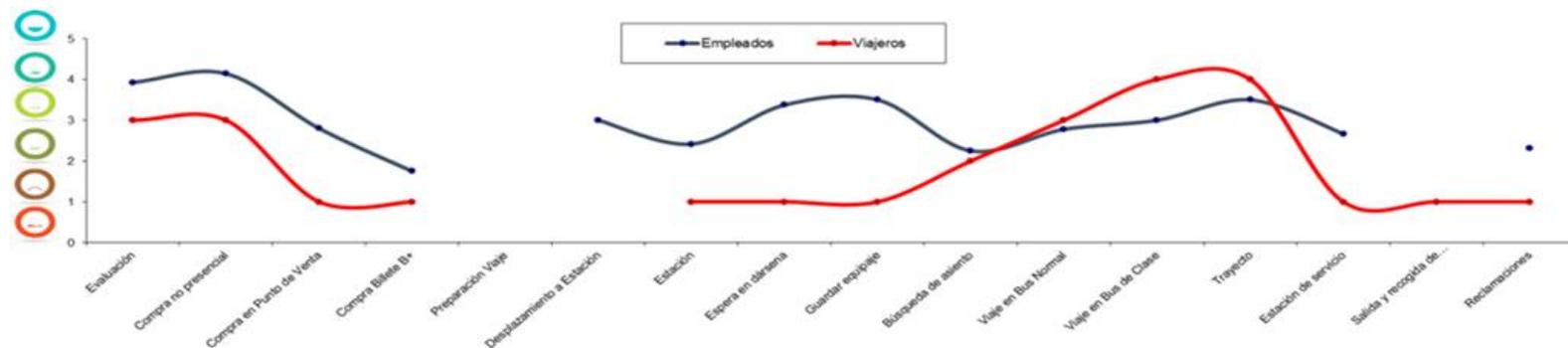
## No habíamos implicado al empleado

Nos habíamos centrado en el cliente y los responsables de la entrega de la experiencia, apenas nos conocían.

- Hay un gap entre lo que queremos entregar y lo que entregamos. *“Cosas que mandan los de arriba”*.
- No hemos reconocido a nuestros empleados en su importante labor. CX es cada día.

## Nace: Cada Viaje lleva Tu Nombre.

“¿Qué papel juegas tú durante tu día a día en la experiencia de cliente?”



- Se pintó un Pasillo de Cliente con los empleados. Implicamos y generamos la Experiencia con los empleados.
- Se les pidió que identificaran dónde afectaba su día a día a la entrega de la experiencia. Todos los trabajos son importantes para el cliente.
- Más de 70 empleados participaron en los talleres y Focus Group. Conseguimos embajadores de clientes en todas las áreas y departamentos.
- Se reconoció a toda la plantilla con tazas de “Cada Viaje lleva tu Nombre”. El “alma” de CX para trasladar la experiencia al cliente.
- Se creó un video interno en “lenguaje cliente”. Reconocimiento y participación.

# Cada Viaje lleva Tu Nombre.

Desde ALSA continuamos trabajando con el cliente para *“Hacer su viaje más fácil”* y con el empleado porque cada uno de los 40MM de desplazamientos, también, *“llevan su nombre”*.



# Cómo trabajamos CX en ALSA ahora:



Men's Sana

Corporate Sana

# Face to Face: Employee Experience

**Miguel Artiach**

Responsable Experiencia de Cliente | **ALSA**

**@miguelartiach**

# Face to Face: Employee Experience

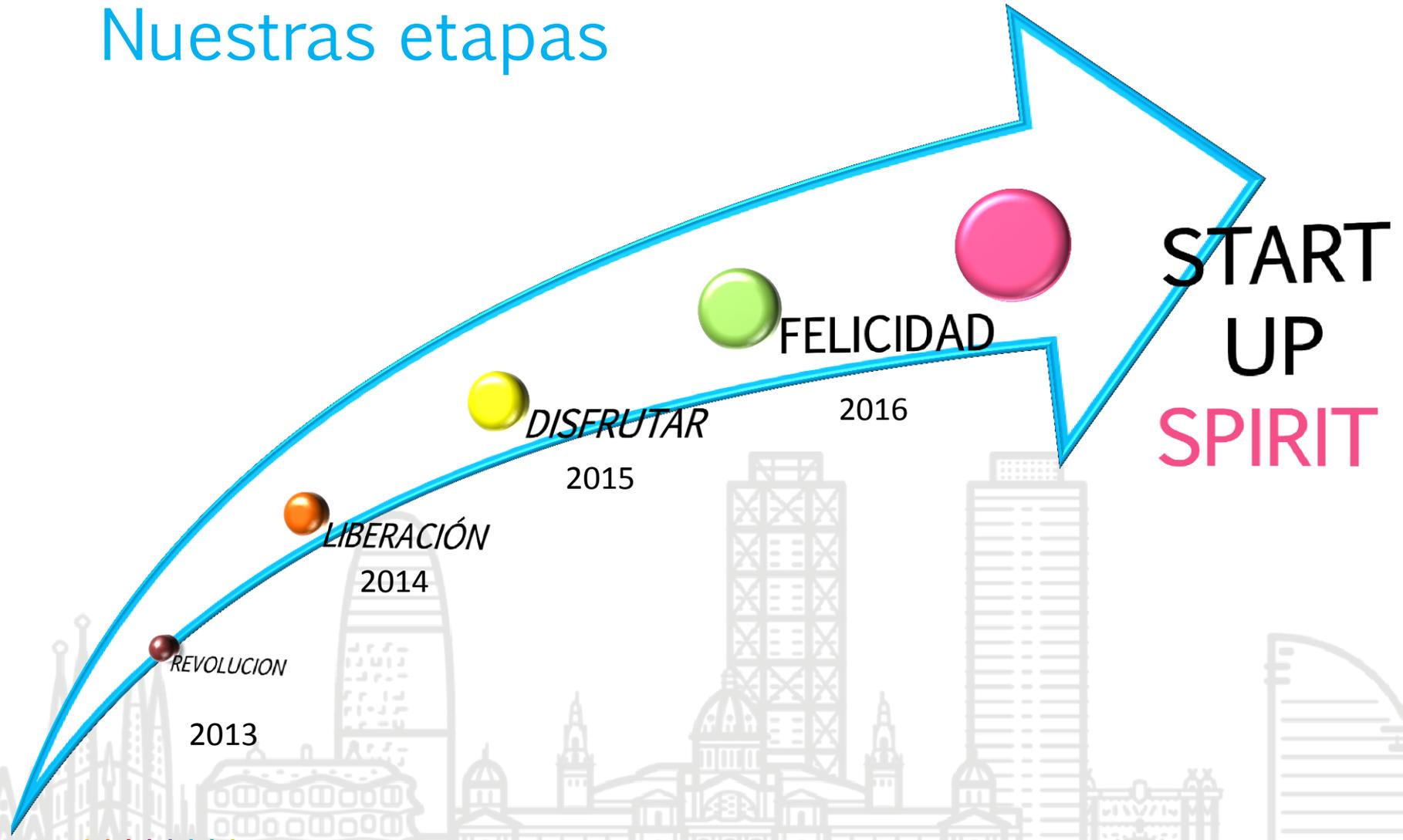
**Fernando Torner**

Lider Talento&Cultura | **Kiabi España**

**@fmtorner\_fer**

# La Visión de Kiabi España

## Nuestras etapas





# EXPERIENCIA CANDIDATO

!!!WOW!!!

- Conozco mejor a una persona en 1 hora de juego (**Gamificación**) que en 10 años de relación.
- Selecciono por **Rasgos Winners** y no por competencias.
- Una única experiencia on line & off line
- Nuevo **ATS ad hoc**



100%  
colaboradores

# ORGANIZACIÓN ÁGIL

*Equipos Felices = Clientes Felices*

- Nueva Estructura Tienda: Líder, Visual Merch & Vendedores. (+ etapa de Colíder).
- La moda brilla en el ADN de nuestra experiencia cliente
- Desarrollamos el Work-Life Balance de nuestros equipos a través de la Responsabilidad y la Autonomía
- Gestiona Eficiente de Tareas



100% tiendas

# LIDERAZGO 2.0

## FEED BACK ON GOING

- Desarrollar el poder de la “**conversación**” continua
- Acción de pedagogía y sentido de la Cultura de feedback a los Líderes
- **Apoyarnos en IT (Big&Small Data)** para el liderazgo de Equipos Planos
- **Integrar al cliente** en mi desarrollo (Customer Journey Map)
- Evolución de la Entrevista de Desarrollo



# START – UP SPIRIT

## Viralizamos Perfil Intra-Emprendedor

- 1ª Etapa
  - Adhesión al **Perfil Intra-Emprendedor** de por parte de todos los colectivos. (Gamificación)
  - “Gafas de Potencial”
  - Co - Diseño Nuevo Programa Potenciales: **Big Talent**
- 2ª Etapa
  - Impartición Nuevo Programa de Potenciales (2018)



1	VALIENTE
2	PASIÓN
3	VISIÓN ESTRATÉGICA 360°
4	INNOVADOR: MAESTRO DEL ERROR
5	GANADOR



100%  
colaboradores

# Face to Face: Employee Experience

**Fernando Torner**

Lider Talento&Cultura | **Kiabi España**

**@fmtorner\_fer**

# Face to Face: Employee Experience

Moderador: **David Barroeta**

Director de personas | **Opticalia**

**@daviz66**

**Miguel Artiach**

Responsable Experiencia Cliente

**Alsa**

**@miguelartiach**

**Fernando Torner**

Líder de Talento&Cultura

**Kiabi España**

**@fmtorner\_fer**