

# i-Motion

**Patricia Serrano** | Responsable de Calidad

**Isabel Gorgoso** | CX Canales No Presenciales

**Iberdrola**



# Seamos Críticos.....



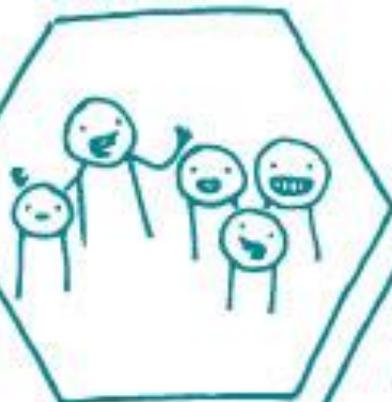
¿Qué perseguimos?

*Ser diferentes*



i-Motion

EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE

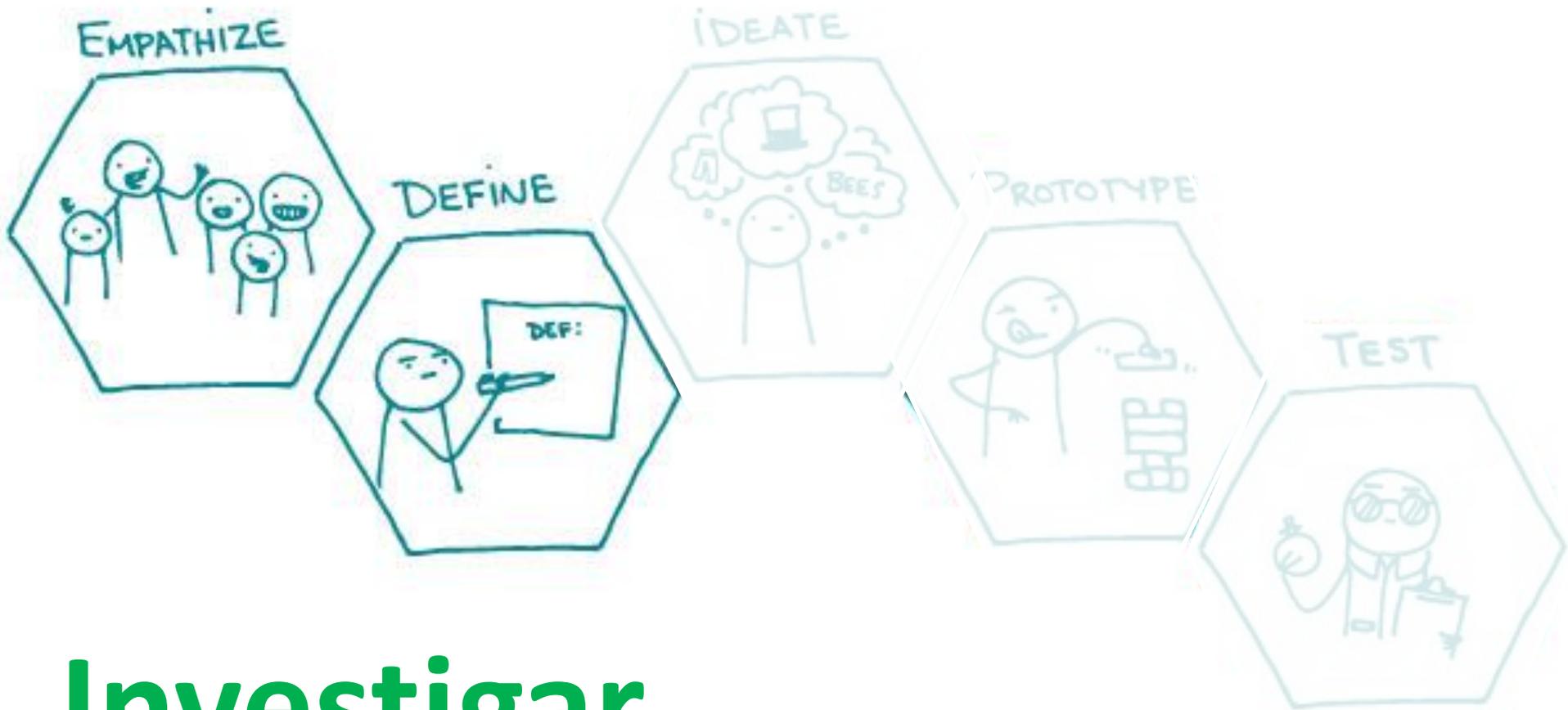


PROTOTYPE



TEST





# Investigar

*“Un cliente no valora que le llames 4 veces don o doña, El cliente*

*valora que le comprendas,*

*que te metas en su historia,*

*somos personas y necesitamos una*

*cercanía, una relación”*

*“es imprescindible que podamos ser más ágiles a las peticiones, sin que tengan que llamarnos varias veces”*

# Escuchamos



# PREGUNTAMOS



# ¿Café para todos?

*Seguimiento*



*Conocimiento*



**Humano  
Simple  
Eficaz**

**¿Humano?**



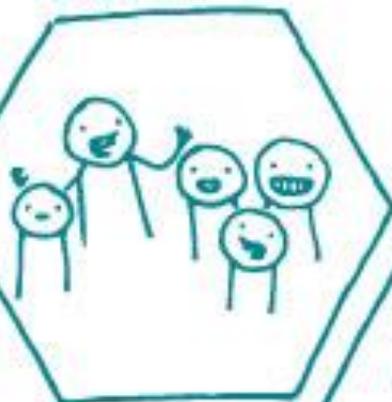
**¿Simple?**



**¿Eficaz?**



EMPATHIZE



DEFINE



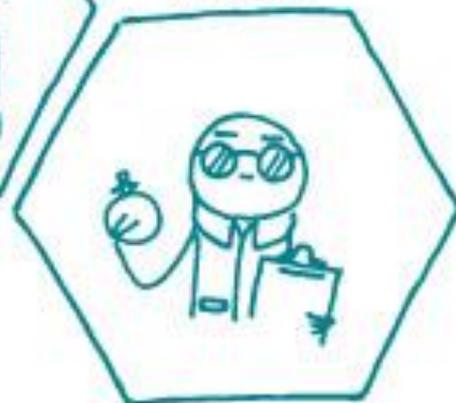
IDEATE



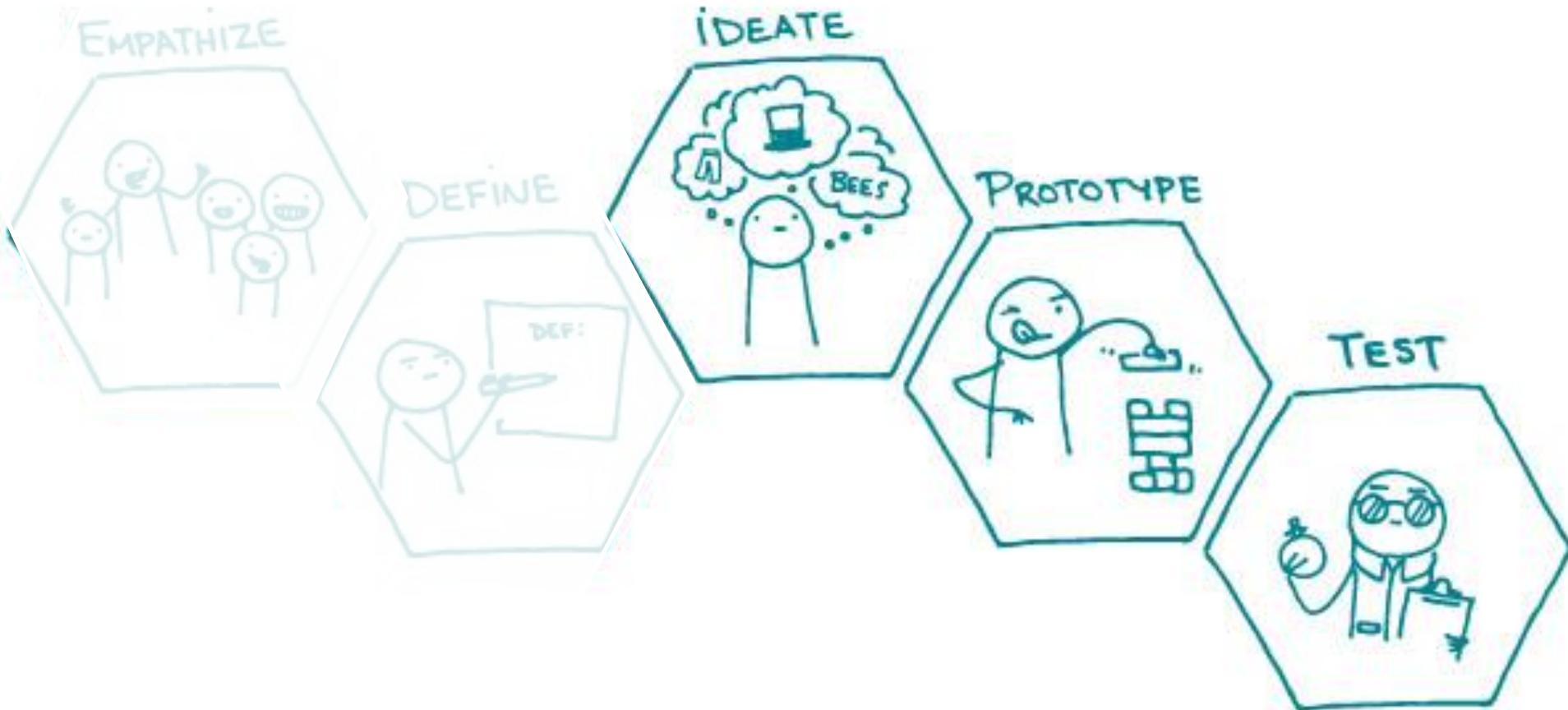
PROTOTYPE



TEST



# Y hacer



A woman with long dark hair, wearing a dark dress, is walking away from the camera on a paved road. She is carrying a large bouquet of colorful balloons (yellow, red, pink, white, blue, orange) and a brown suitcase. The scene is set at sunset, with a warm, golden glow and long shadows. The road stretches into the distance, flanked by grassy fields and utility poles.

**Procesos**

**Formación**

**Calidad**



**Rediseñamos con el  
foco puesto en las  
emociones**



**Tú eres importante  
para mí**



## ¿SERÁS CAPAZ DE SUPERAR TODAS LAS PRUEBAS?

¿Adivinarás su estado de ánimo? Visita todas las hermandades de la Escuela de Cliente y conviértete en un verdadero experto con diploma final.



0%

TU PROGRESO





# 📞 RING RING

LOS CLIENTES  
MÁS ESPECIALES  
DE IBERDROLA  
TE ESTÁN  
ESPERANDO

Antonio Prieto  
"EL JUBILADO"



Julia  
"LA VLOGGER"



Santiago Barriuso  
"EL DOCTOR"



¿QUIERES  
CONOCERLOS?

Adela Zhou  
"LA EMPRENDEDORA"



**Si hacemos las cosas de  
forma diferente.....  
¿podemos seguir midiendo  
lo mismo?**







**VOC**

*“Hoy lo he finalizado y sinceramente me ha encantado, las reacciones del cliente son súper divertidas, Enhorabuena”*

*“Ya era hora de que en Iberdrola se ponga por fin foco en el cliente”*

*“....nos ayuda a ver la posición del cliente y hacer sus gestiones teniendo en cuenta no tanto procedimientos como sentimientos”*



**FCR +4%**  
**NPS +21%**  
**SF 92%**

***“...Me ha atendido con una amabilidad, paciencia y eficacia digna de elogio, me reconcilia con esta empresa de la que pienso seguir siendo cliente”***



***“Con personas así en el departamento de atención al cliente es un gusto tratar y quería que constase”***

**A** ACTION  
**C** CHANGES  
**T** THINGS



**BC**customer  
congress



IBERDROLA

[igorgoso@iberdrola.es](mailto:igorgoso@iberdrola.es)

[pserranoj@iberdrola.es](mailto:pserranoj@iberdrola.es)

@ Powered by Manuel Solé & Jose Carlos Villalvilla