

Experto Colaborador: Gonzalo Estella

Master Class: CX en empresas de Telecomunicaciones. Cómo organizar un departamento de experiencia de cliente partiendo de cero

Nota Biográfica:

Licenciado en Administración de empresas por la Universidad de Piura, tiene el grado de Máster en Design Thinking y Customer Experience por EAE Business School de Madrid, y una especialización en International Entrepreneurship por Babson College de Boston, Estados Unidos, escuela #1 del mundo en emprendimiento.

Actualmente es Gerente de Experiencia del Cliente en Claro Perú, empresa del grupo mexicano América Móvil que tiene presencia en 18 países de América y 8 de Europa.

Formó el área de transformación y experiencia en su compañía en el año 2017 y como líder del departamento de CX tiene a cargo la responsabilidad de medir la voz de los clientes, diseñar e implantar los proyectos de mejora de la experiencia de los canales de atención por los que interactúan los 13 millones de clientes de la compañía. Además de la experiencia en telecomunicaciones tiene experiencia en consultoría y ha trabajado en el diseño e implementación de proyectos en Perú, México, España, Bélgica y Estados Unidos

Sumario de la ponencia:

Las empresas de telecomunicaciones han evolucionado impulsadas por los cambios en los hábitos de sus clientes, pasando de tener estrategias y modelos de negocio centrados en el Producto hacia modelos centrados en el Cliente.

En esta Master Class, exploraremos esa evolución y los pasos necesarios para crear un departamento de Customer Experience desde cero en un sector económico muy dinámico, pero que aún se enfrenta a grandes retos como las fuertes regulaciones gubernamentales y las estructuras organizacionales tradicionales.

Además compartiremos cómo movilizar a los departamentos internos y generar un cultura organizacional “Customer centric” con el objetivo de transformar a una organización