



DEC

IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA CENTRADA EN EL CLIENTE

Alicia García

Responsable de Compliance
de BNP Paribas en España



BNP PARIBAS

¿POR DONDE
EMPEZAMOS?



CUSTOMER EXPERIENCE, EL RESULTADO DE UNA EVOLUCIÓN

OBJETIVOS



FIDELIZAR A LOS CLIENTES.



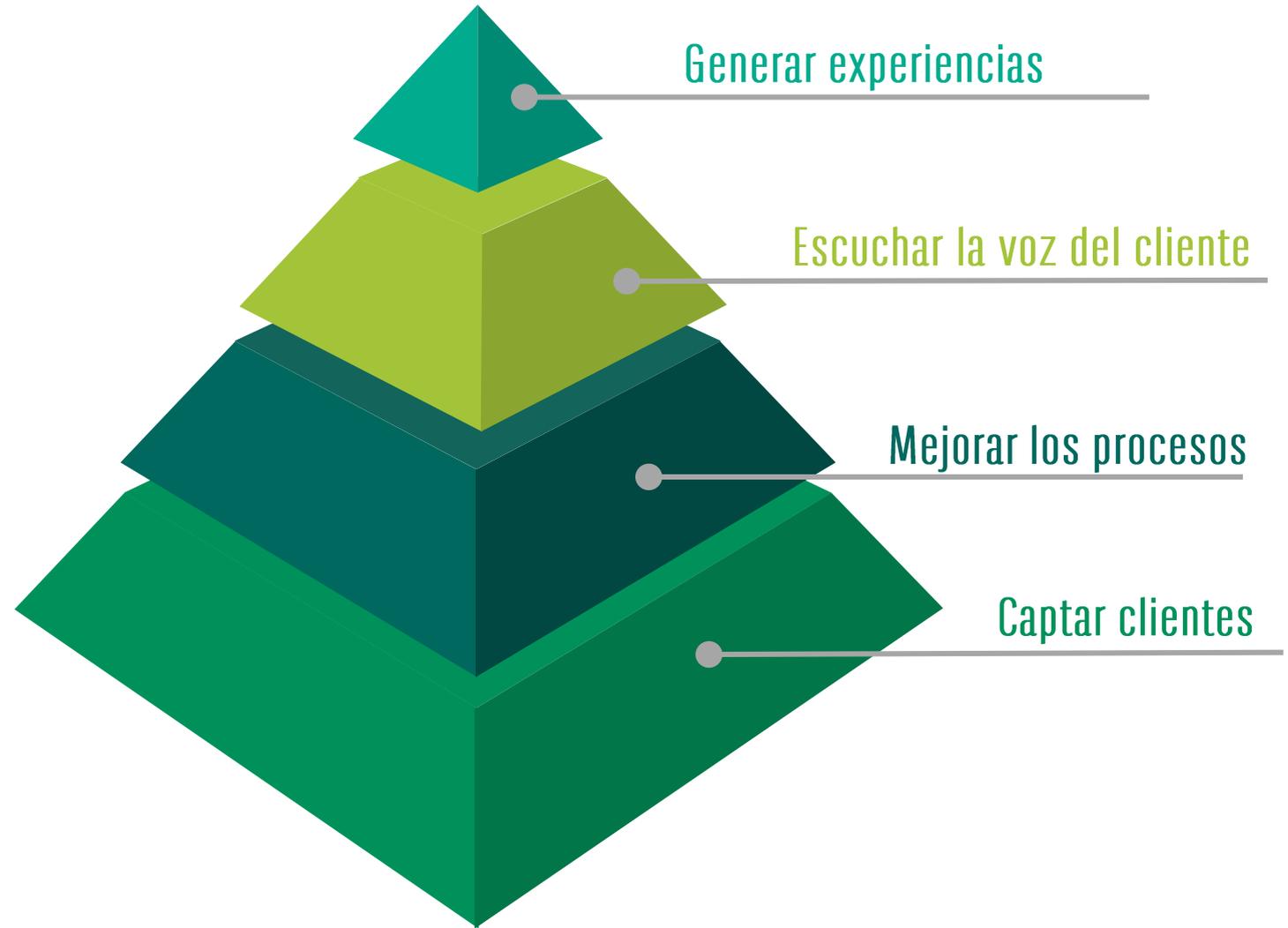
MEJORAR LA CALIDAD



REDUCIR COSTES



INCREMENTAR LOS INGRESOS



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

MATRIZ DE MADUREZ CX



IDENTIDAD UNICA

Se han identificado los atributos diferenciadores de Arval
 Definido e implementado un plan de comunicación interna
 Definido e implementado un plan de comunicación externa

KPI / Entregables
 Atributos diferenciadores
 Plan de comunicación
 Clientes MS con los atributos

Target Actual

●
●
●



IMPULSO ORGANIZATIVO

La implementación de CX Experience es estratégica y está liderada por el COMEX.
 Existen foros adecuados para tomar decisiones a nivel operativo y táctico.
 Se dispone de recursos financieros y humanos para garantizar la implementación
 Se han incluido objetivos de calidad en los variables de empleados y managers.
 Existen programas de Quality Awareness (training, coaching, awards)

Prioridad anual
 Comités de CX
 Punteros de calidad y budget
 Esquema de variables
 Empresa orientada al cliente-GPS

●
●
●
●
●



IMPLICAR A LOS COLABORADORES (Empleados y proveedores)

Se ha implicado a los empleados en el diseño de la estrategia customer experience.
 Los empleados tienen empowerment
 Se han definido políticas de RRHH para crear una experiencia diferencial para los empleados.
 Se ha conseguido fidelizar a los proveedores

Customer / driver journey
 Mi trabajo (GPS)
 Compromiso con la empresa (GPS)
 NPS Suppliers

●
●
●
●



INTERACCIONES CON CLIENTES (Clientes y Conductores)

Se garantiza una experiencia consistente y homogénea en los diferentes canales y procesos.
 Se ha conseguido el nivel de satisfacción de los conductores en los MOT
 Se ha conseguido el nivel de satisfacción de los clientes en los MOT

SLA
 Conductores MS (MOT)
 Clientes MS (MOT)

●
●
●



INTERPRETACION Y ACCION

Se recoge y analiza la VOC de forma regular y estructurada.
 Se organizan focus groups para entender que piensan y sienten los clientes.
 Se han definido y se sigue la implementación de planes de acción en base a los resultados
 Se ha analizado el comportamiento de los clientes para anticipar el impacto económico.
 Existe información permanente de las tendencias del mercado

Dashboard mensual
 Informe
 Plan de acción mensual
 ROI
 Comisiones AEC / DEC / AER

●
●
●
●
●





LA METODOLOGIA

IDENTIDAD UNICA

Atributos relevantes y diferenciales, que priman la coherencia entre lo que decimos que somos y lo que entregamos en cada momento



BNP PARIBAS

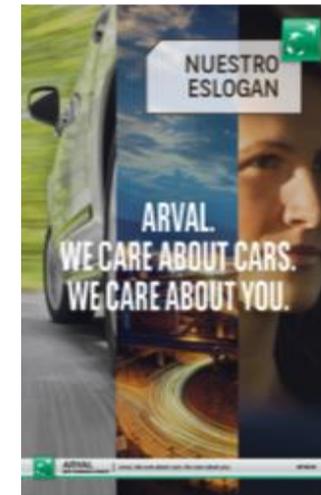


LO QUE NOS HACE DIFERENTES

Experiencia

Facilidad

Cercanía



NUESTRA PROMESA

Cada día en Arval, gracias a nuestro asesoramiento experto y a nuestro servicio rápido y fiable, hacemos todo lo posible para demostrar que realmente cuidamos de los clientes, los conductores y los vehículos



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

IMPULSO ORGANIZATIVO

Hacer que toda la compañía actúe transmitiendo al cliente unos valores y comportamientos que marcan la diferencia en cada decisión.



BNP PARIBAS





COMITES OPERATIVOS
Y ESTRATEGICOS

PUNTEROS CX
EN TODAS LAS AREAS





BNP PARIBAS

IMPLICAR A LOS COLABORADORES

Conseguir que los colaboradores sean los embajadores de la marca, haciéndoles partícipes del diseño y asegurando que vivan una experiencia diferencial



COCREACION Y MOTIVACION



PREMIOS ACTITUD ARVAL 2014



THINKING DAYS



AL VOLANTE DISEÑO DEL DRIVER JOURNEY



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

IMPLICAR A LOS PROVEEDORES



Carolina Martín Informa

NUESTROS TALLERES NOS VALDRÁN
 Arval España ha participado en la 4ª edición del European Supplier Survey, que la compañía realiza anualmente para medir la calidad de sus servicios con los proveedores de talleres y concesionarios de vehículos nuevos. Esta encuesta se realiza a nivel europeo y participan voluntariamente los talleres Arval de toda España, en esta ocasión la encuesta se ha realizado en Asturias, Galicia, Aragón, Castilla-La Mancha, Cantabria, La Rioja, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco y Valencia. Cambia la primera vez para los proveedores españoles.

EL TALLER QUE MÁS INTERESA AL CLIENTE ES EL QUE MÁS GARANTIZA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 Entrevista a Santiago Gómez Barquero, "El taller que más interesa al cliente es el que mejor garantiza la satisfacción del cliente", según: Gómez Barquero, Responsable de Operaciones en Arval. Satisfacción.

Más que proporcionar coches, es el planificador que define los talleres. Gómez Barquero, Responsable de Operaciones en Arval. Servicio al cliente es la parte de los talleres de reparación de vehículos en el momento en el que el cliente se relaciona con la marca de coches.

¿CÓMO QUE ARVAL?
 Es una empresa perteneciente al grupo BNP Paribas. ¿Qué es Arval? Arval es una empresa que ofrece servicios de alquiler de coches y servicios de gestión de flotas para empresas y particulares.

ARVAL EN LA RED

ARVAL GRACIAS A TI

ARVAL AL MEJOR TRABAJO EN EQUIPO

ESPECIAL

Carolina Martín Informa

5ª CARRERA DEL TALLER PREMIO
 Apúntate junto con tus compañeros y consigue el premio Arval Al Mejor Trabajo en Equipo

5ª Carrera del taller
 Póntelo a punto cuando tu coche, cubas con ti

IGRAN BOLSA DEL CORREDOR PREMIER PREPARATORIA
 DOMINGO 8 DE MARZO MADRID PARQUE DEAN CARLOS I 5 Y 10 KILOMETROS PARA LA ESPECIALIDAD DE LA MANTENIMIENTO EQUIPO DE ALTERNANZA

ARVAL GRACIAS A TI

ARVAL AL MEJOR TRABAJO EN EQUIPO

Carolina Martín Informa

ARVAL + CERCA DE TI
 NECESAMOS NUESTROS SERVICIOS AL CLIENTE FINAL

CLUB drive4life
 ARVAL Y PROMOCIÓN MARITIME

Save the Lives
 ARVAL EN LA RED

¿CÓMO QUE ARVAL?
 Es una empresa perteneciente al grupo BNP Paribas. ¿Qué es Arval? Arval es una empresa que ofrece servicios de alquiler de coches y servicios de gestión de flotas para empresas y particulares.

ENTREVISTA A GOTTFRID SCHWAB

ARVAL GRACIAS A TI

ARVAL AL MEJOR TRABAJO EN EQUIPO



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

INTERACCIONES CON CLIENTES

Analizar, desde el punto de vista del cliente,
toda su relación con la empresa,
evitando los silos y
asegurando la consistencia punta a punta,
con especial énfasis en los “momentos de la
verdad





Los Account Team son el **nuevo estándar de servicio** que estamos implantando a nivel mundial para incrementar la satisfacción de nuestros clientes

Es un modelo organizativo que **integra toda la cadena de valor** de nuestro servicio en torno a un espacio de trabajo común, **favoreciendo la comunicación y la toma de decisiones**, para garantizar a nuestros clientes una **atención exclusiva y personalizada** de principio a fin

LOS MOMENTOS DE LA VERDAD



NUESTRO COMPROMISO

EN ARVAL NOS COMPROMETEMOS CON SU SATISFACCIÓN, NUESTRO OBJETIVO ES CONSEGUIR QUE MÁS DEL 85% DE CLIENTES ESTÉN SATISFECHOS (7-10) Y QUE COMO MÍNIMO EL 50% DE CLIENTES NOS VALOREN POR ENCIMA DE 8

Servicios	Compromiso	Nivel de Satisfacción (*)
SELECCIÓN Y ENTREGA DEL VEHÍCULO Envío de oferta estándar Confirmación fecha prevista de entrega, desde solicitud del vehículo Información on line sobre el estado de la entrega Cumplimiento de la fecha prevista de entrega Puesta de vehículo de acuerdo con la CCP (**) Entrega en las oficinas del cliente. (previa solicitud)	< 48 h 10 d 24 h / 365 días 75% 100%	★★ Satisfacción de los clientes con la entrega del vehículo Muy satisfechos 9-10: 57% Satisfechos 7-8: 37% Insatisfechos 6-5: 6%
EL DÍA A DÍA CON EL VEHÍCULO Plataforma de atención al conductor Tasa de atención de llamadas: vs abandonos Atención de llamadas urgentes Llegada de la asistencia Servicios especiales en la red de centros recomendados por Arval (***) Envío de perita en capital de provincias, desde entrada en taller Disponibilidad del vehículo de sustitución, desde solicitud Autos ITV, antes de la fecha de vencimiento Gestión de multas on line Envío duplicado de tarjetas de combustible Envío de documentación (póliza, doc. vehículo, certificado SER...) Control periódico del kilometraje con los conductores (***)	24 h / 365 días 95% < 45 minutos en 21 capitales de provincia ~ 24 h 3 meses 24 h / 365 días < 36 h < 48 h cada 3 meses	★★ Satisfacción de los conductores con los servicios utilizados Muy satisfechos 9-10: 71% Satisfechos 7-8: 23% Insatisfechos 6-5: 6%
LA GESTIÓN DE LA FLOTA Envío acta de reunión Gestión de sini Reporting on line Notificación de alertas sobre el uso del vehículo (**) Envío de reporting estándar (comentarios, facturación, IRPF, ...) desde solicitud Envío propuesta de recambio estándar o cancelación, desde solicitud Fleet review (- > 50 vehículos) Seguro para mejorar la seguridad vial (****)	< 48 h < 48 h 24 h / 365 días según frecuencia solicitada < 48 h anual anual	★ Satisfacción de los clientes con la gestión de la cuenta Muy satisfechos 9-10: 68% Satisfechos 7-8: 32% Insatisfechos 6-5: 0%
GESTIÓN DE RECLAMACIONES Confirmación de recepción de reclamación Propuesta de solución a la reclamación	< 24 h < 5 días	★ Satisfacción de los clientes con la gestión de reclamaciones Muy satisfechos 9-10: 51% Satisfechos 7-8: 49% Insatisfechos 6-5: 0%
DEVOLUCIÓN Y COMPRA DEL VEHÍCULO Gestión de la renovación del vehículo, antes del vencimiento Aseoramiento sobre la devolución del vehículo, antes de fin de contrato Recogida del vehículo en las oficinas del cliente, desde solicitud Envío última factura desde recepción del acta de devolución Información del precio de venta	6 meses 30 días < 6 días < 30 días < 72 h	★ Satisfacción de los clientes con la devolución del vehículo Muy satisfechos 9-10: 52% Satisfechos 7-8: 48% Insatisfechos 6-5: 0%

★ Objetivo conseguido ★★ Objetivo no conseguido



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

INTERPRETACION Y ACCION

Observar, preguntar y medir,
transformar nuestra organización,
asegurando los básicos y generando
experiencias diferenciales que transmitan
nuestra marca y fidelicen al cliente.



MEDIR – ANALIZAR - ACTUAR



Escuchar la voz del cliente,
mediante encuestas y focus group



Analizar los resultados, identificar los
"Momentos de la Verdad" y los
"puntos de fricción"



Modificar organización y/o los procesos
para mejorar la experiencia



BNP PARIBAS

The bank for a changing world



BNP PARIBAS

// La gente olvidará
lo que dijiste, o lo
que hiciste,
pero nunca
olvidará cómo les
hiciste sentir. //

Maya Angelou





MUCHAS GRACIAS

[linkedin.com/in/alicia-garcia-gurdiel-92bb5723](https://www.linkedin.com/in/alicia-garcia-gurdiel-92bb5723)