



1ª jornada
INICIATIVA AEC
Experiencia
de Cliente

**Customer
& Business
Centricity**

**22 de abril 2015
en Madrid**

Horario:
De 9.00 a 14.00 horas

Lugar de Celebración:
ESNE. Av. Alfonso XIII, 97

Partners Impulsores



Partners Contenidos



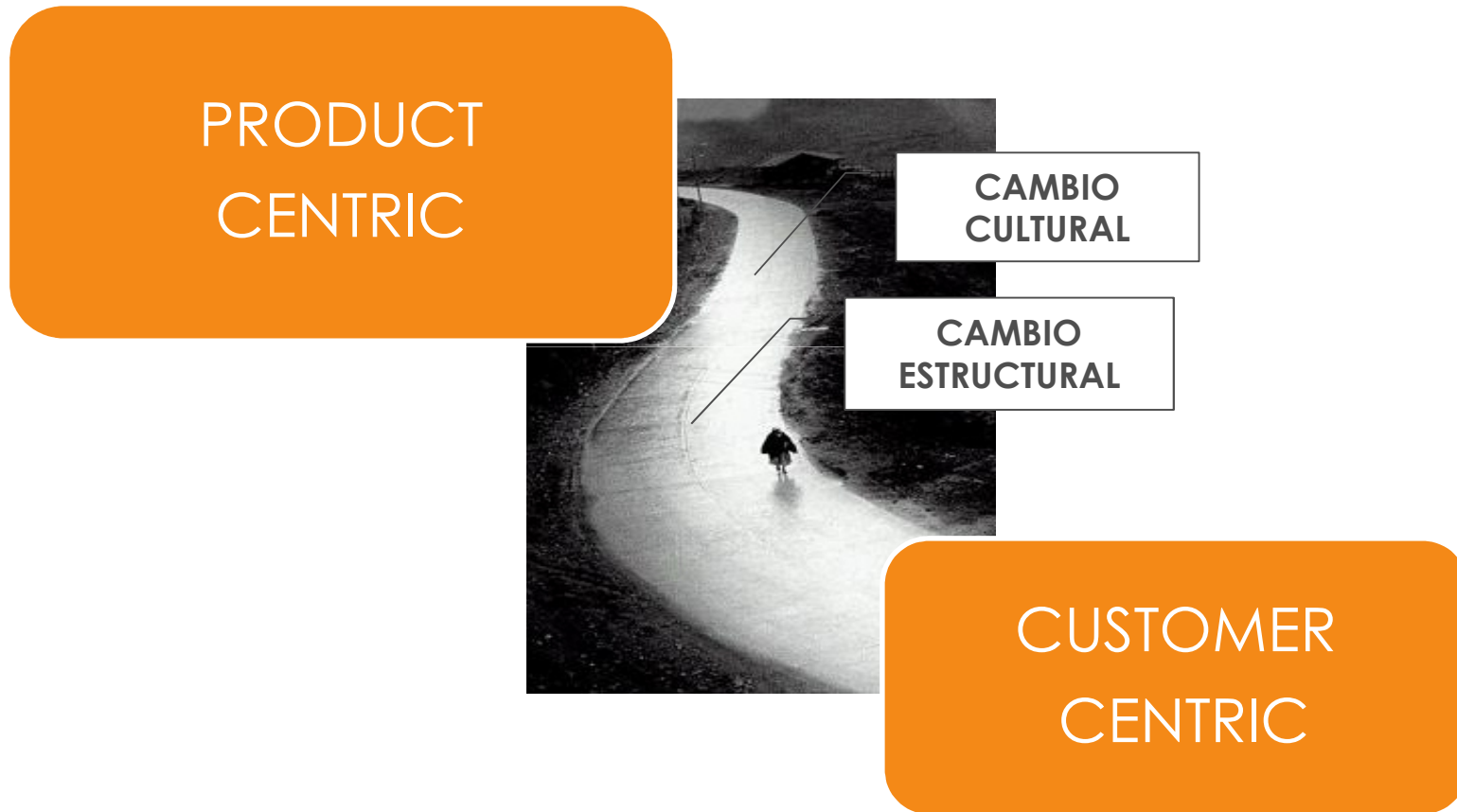
Customer & Business Centricity

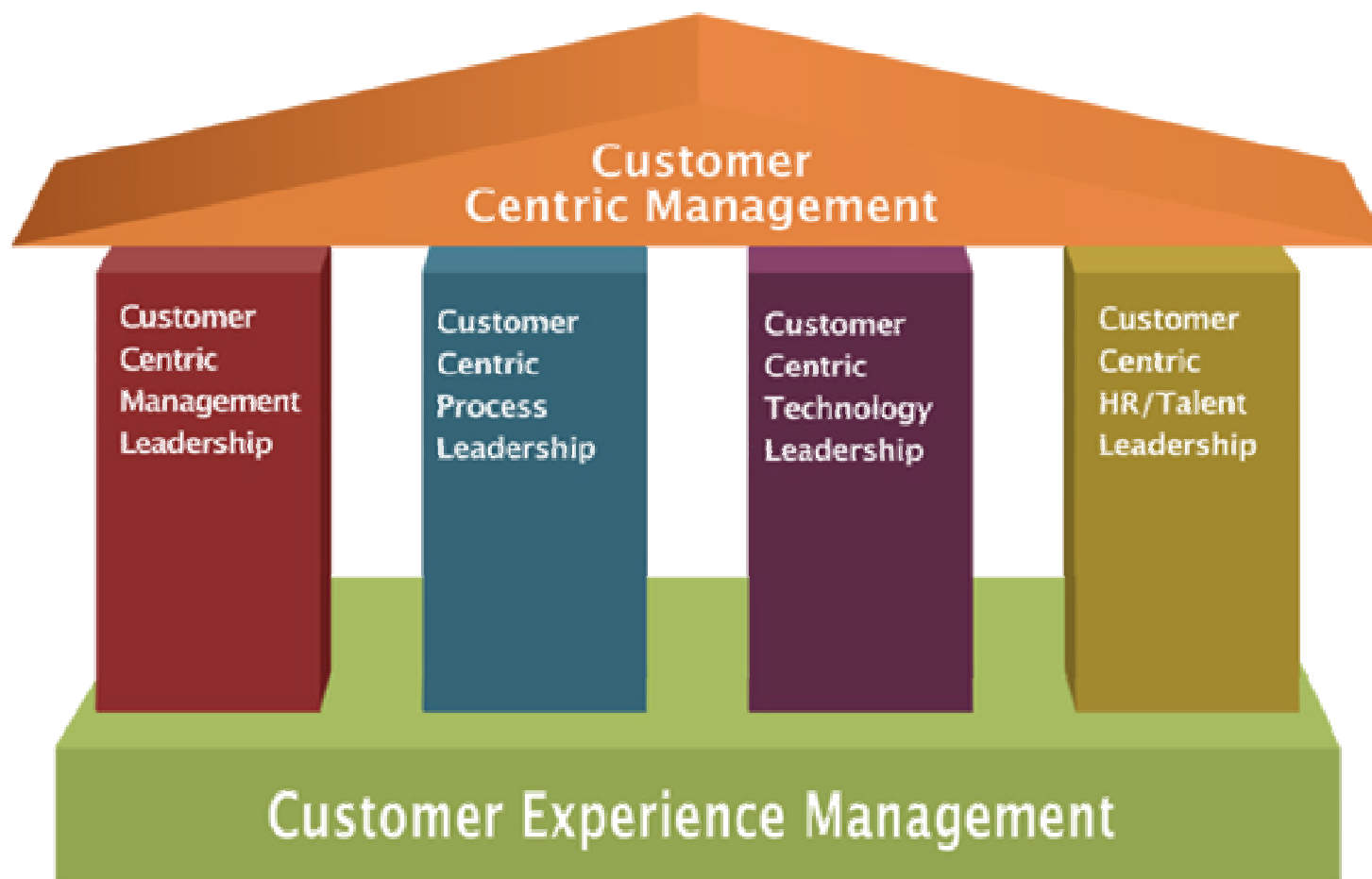
Customer Centric Management

Silvana Buljan

Managing Partner

Buljan & Partners Consulting





Los amigos de una cultura customer centric

#1

coherencia

#2

transparencia

#3

autenticidad

#4

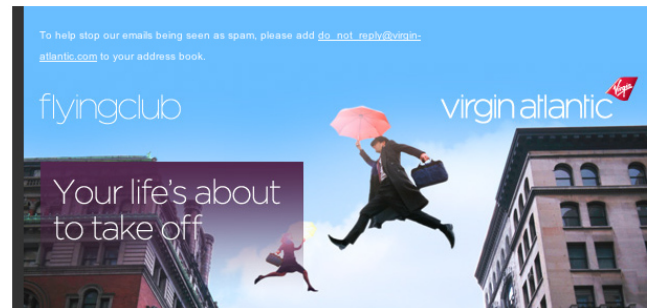
confianza

#5

diversión

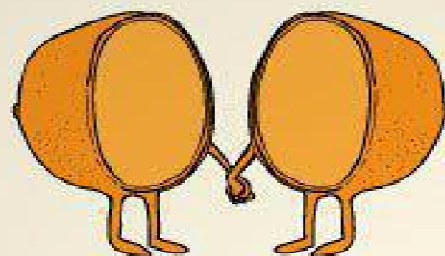


Silvana, welcome to a life less ordinary

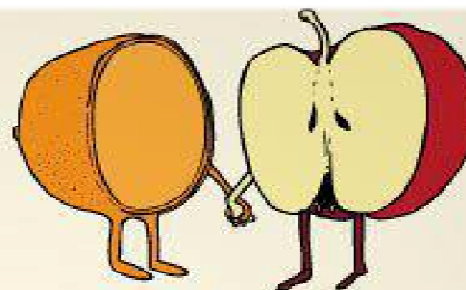


El
enemigo
principal de una
cultura customer
centric

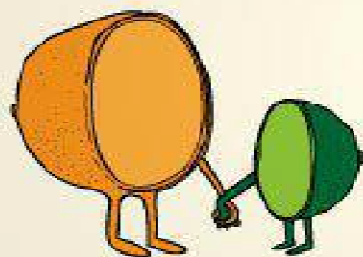
....para el CLIENTE



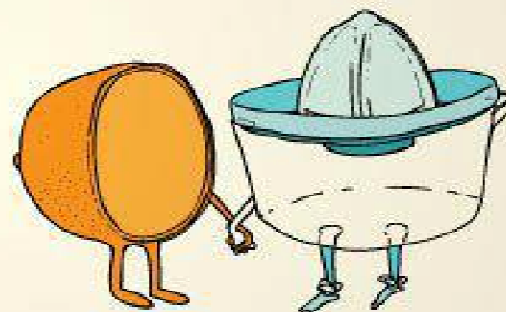
como dicen que es



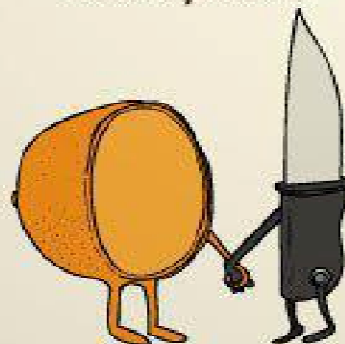
como suele ser



como no puede ser



como puede llegar a ser



como termina siendo



como es

....para el EMPLEADO

Lo que se dice



El cliente en el centro

Lo que se hace



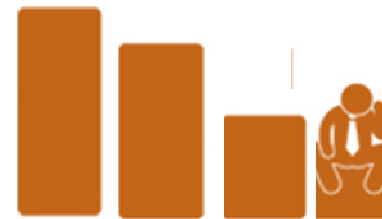
...

Cómo se vive



Contradicción dolorosa

Resultado



*87% de
empleados no
comprometidos

*Informe GALUP 2014

¡Muchas gracias
por vuestra
atención!