

# Programa Embajadores en Gas Natural Fenosa

22 de febrero 2018



Presencia en más de **30 países**

**23 millones** clientes en el mundo

17.000 empleados en el grupo  
7.300 empleados en España

Gas Natural Fenosa desea convertirse en un **referente en experiencia de cliente** en el sector de la energía

## Programa Customer eXperience GNF

Identidad  
Única

Impulso  
Organizativo

Implicación  
de las  
Personas

Voz del  
Cliente

Viajes de  
Cliente/  
Puntos de  
contacto



Programa Embajadores

En el 1Trim 2015 realizamos un **diagnóstico** encuestando internamente al 15% de la plantilla

**Barreras que frenan la recomendación**

***Desconocimiento*** relevante de elementos de negocio relacionados con la dimensión cliente

***Escasa experiencia propia*** en los protocolos relacionados con la gestión de cliente.

# En septiembre de 2015 arranca el Programa Embajadores cuyo objetivo es convertir a los empleados en los primeros prescriptores de la empresa

España



## El Programa trabaja sobre **3 palancas**



## 14 Principios CeX

1



Los **clientes** están en el **centro** de todo lo que hacemos.

2



**Escuchamos** a nuestros clientes y nos esforzamos por **entenderlos**.

3



Tratamos a nuestros clientes **como nos gustaría que nos traten** a nosotros.

4



Siempre somos **positivos** en nuestra **comunicación**.

5



**"No" no es una opción** para nosotros.

6



Aseguramos nuestros **próximos pasos** en acciones y tiempo y, si no podemos, **avisamos**.

7



**Trabajamos** para la regla, y para las **excepciones**.

8



Cuando nos equivocamos, lo **reconocemos**, nos **disculpamos** y **compensamos**.

9



Siempre decimos la **verdad**, no lo políticamente correcto.

10



Celebramos el **éxito** y lo hacemos **visible**, tanto internamente como con el cliente.

11



Tenemos capacidad para **gestionar el malestar** de nuestros clientes.

12



Clientes, colaboradores y empleados **generamos ideas** de mejora, y las **copiamos** y **compartimos** con orgullo.

13



Nos gusta **cambiar** para **mejorar**.

14



Estamos **comprometidos** con los resultados **financieros** de nuestra empresa.

## Momento Cliente



### en qué consiste

Un momento dedicado a **compartir vivencias personales** relacionadas con una experiencia con GNF, tanto en clave de **cliente externo como interno**, que nos permitan conocer éxitos u oportunidades de mejora. Vinculación de la experiencia con los **principios CeX**.



### cuándo

Al inicio de las **reuniones**, después del contacto de seguridad, con una duración de aprox. 5 minutos y explicado por una **persona diferente** a la del contacto.



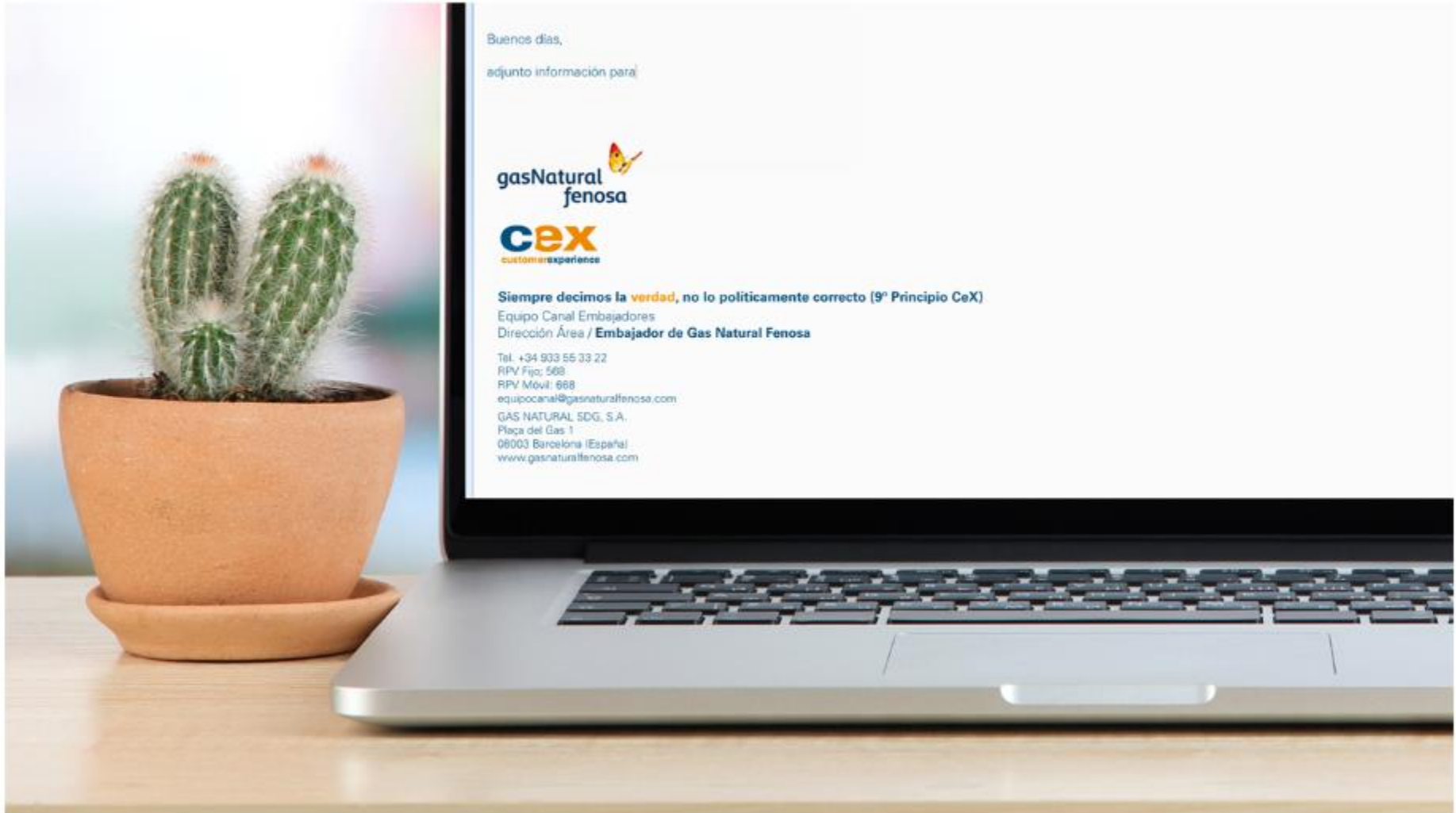
### objetivos

Mejorar en **sensibilidad** hacia la realidad del cliente en GNF.

Accede al repositorio de momentos cliente **naturalnet**



## Firma de correo de embajadores





# canal **embajadores**

Lenguaje y visual fresco, simpático y simple

Kit Bienvenida

## Customer eXperience



Como ser un Buen Embajador

Qué debes saber

Conectados con el proyecto

Links recomendados

Foro

## Customer eXperience

### ¿Quién es quién?

- Pablo Segovia Velasco + ✉
- Antonio Mayordomo Sanchez + ✉
- Eloi Robert Oncins + ✉
- Alberto Gutierrez Lopez + ✉
- Antonio Angel Velazquez Perez + ✉
- Javier Manso Camporro + ✉

## Nuestra Estrategia CeX en 3 minutos **NEW**



Participa con tu ejemplo en el cambio cultural de sensibilidad y compromiso hacia el cliente.



Consumo y gasto  
medio de los clientes





## Aprovecha las ventajas de Mi Canal Cliente.



Canaliza aquí tus solicitudes sobre contratos y las de tus recomendados, disfrutando de todos los beneficios de ser Embajador.



Preparo, realizo  
y doy feedback  
de las **inmersiones**.

**¡Apúntate ya!**



¡Sácale partido a las inmersiones! Vive una experiencia inolvidable gracias a ser Embajador.

## Puertas abiertas

Invitación  
al evento  
de visita  
guiada

Estimado/a Embajador/a,

Formando parte del Programa Embajadores Fase I, hemos desarrollado un nuevo evento para todos nosotros y nuestros familiares y/o amigos, que esperamos sea una experiencia muy positiva e interesante:

**Visita guiada a nuestras sedes corporativas con diferentes stands temáticos y actividades para todas las edades**

Estás invitado a la visita que se celebrará el próximo **miércoles 29 de junio** en **Plaça del Gas, 1** a las **17:00h**, con los tres acompañantes que tú elijas.

Para poder preparar bien vuestra visita, agradeceríamos que nos **confirmes tu asistencia** y la de tus acompañantes a través del link adjunto **antes del 6 de junio**. Además, si quieres, también podrás participar como voluntario.

asistiré

no asistiré

**¿Te lo vas a perder? ¡¡¡Te esperamos allí!!!**



# FEEDBACK



## Tú construyes el Programa Embajadores

### ¡Tu opinión es muy importante!

Gracias a ti construimos y mejoramos el Programa Embajadores, para convertirlo en algo hecho entre todos y para todos.

### Las principales encuestas que recibirás periódicamente son:

- **Pulsa tu Energía:** encuesta trimestral, sobre CeX/programa Embajadores
- **Encuesta de inmersiones:** tras finalizar las inmersiones, para valorarlas y dar sugerencias de mejora
- **Encuesta de Mi Canal Cliente:** tras terminar una solicitud relacionada con contratos, tanto para nosotros como para recomendados.

## RESULTADOS Dic'18

**Aumento del E-NPS en 31 puntos**

**Aumento del sentimiento de orgullo y pertenencia en un 85%**

**Aumento del grado de seguridad y conocimiento en un 94%**



Siempre ponemos  
el corazón en todo  
lo que hacemos



# Muchas Gracias

Los **Cientes** están en el **centro** de  
todo lo que hacemos

