GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

CaixaBank ha estat guardonada amb el Premi DEC

Actualitat Girona | 18/07/2016 | 14:35

Al Millor Projecte de Customer Journey per les seves oficines A i Store

CaixaBank ha estat guardonada amb el Premi DEC al Millor Projecte de Customer Journey per les seves oficines A i Store, per la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC). Aquest organisme ha valorat que, en aquestes oficines, els clients viuen una experiència diferencial que reforça els valors de qualitat, confiança i compromís social de CaixaBank, mitjançant l'atenció en un espai innovador, sense barreres físiques entre clients i empleats.

L'entitat va obrir la seva primera oficina Al novembre del 2013 i avui ja en té 17 repartides per tot l'Estat. Són oficines amb un horari més ampli que el d'una oficina convencional i amb una organització més eficient, ja que disposen de zones diferenciades: una, per a l'atenció personalitzada i especialitzada; una altra, a la part central, amb suports tecnològics i elements interactius, i un espai dedicat a l'aparadorisme. A Catalunya, l'entitat disposa de quatre oficines A, una de les quals és a Girona, ubicada al carrer Santa Clara, 9-11, on va obrir les seves portes l'abril del 2015.

A més, CaixaBank ha desenvolupat un segon model: les oficines Store, que comparteixen el concepte d'innovació de les oficines A, però estan pensades per a zones comercials dels centres urbans, amb una superfície més reduïda. CaixaBank suma un total de 12 oficines Store, set de les quals són a Catalunya.

Millorar l'experiència dels clients

Jaume Masana, director territorial de CaixaBank a Catalunya, destaca que "l'entitat busca millorar l'experiència i la satisfacció dels clients i el nou concepte d'oficina ens permet estar encara més aprop del client i enfortir la nostra relació amb ell, la qualitat i l'excel·lència en el servei. El projecte d'oficines A i Store, pioner en el sector, suposa una transformació de l'oficina bancària tradicional per a generar una autèntica experiència de marca i l'oficina arriba a ser un referent a la seva ciutat".

Amb les noves oficines, comença un nou model de relació amb el client, que reforça i situa a CaixaBank com a referent en la innovació i la qualitat de servei. El model d'oficines A i Store intenta donar resposta als nous comportaments i necessitats dels consumidors i aproximar-se al món del comerç "retail", buscant millorar l'experiència de compra del client dins de l'oficina.

CaixaBank aposta per ser un banc proper i accessible per als clients a través de la xarxa comercial més àmplia d'Espanya i d'una potent oferta multicanal, amb la xarxa de caixers més extensa i el nombre més gran de clients digitals actius del país. L'entitat també ha apostat per la innovació en l'atenció personal al client a través de l'equip humà i per aquesta raó ha desenvolupat aquest nou concepte d'oficina.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/38757-caixabank-ha-estat-guardonada-amb-el-premi-dec.htm