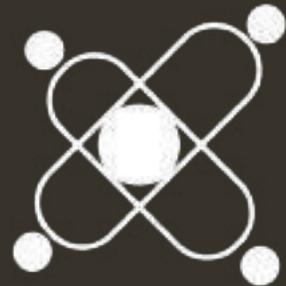


EMPLOYEE EXPERIENCE STRATEGY

GO CX 2021 – Conexiones más humanas

Impacta en el Engagement de tus empleados y
construye una cultura centrada en su experiencia.

izo



Partner Success Manager at Izo

Apasionado por el diseño centrado en las personas, life long learner, challenge hunter.

Más de 10 años de experiencia en Service Innovation & Experience Design

Como Partner Success Manager en Izo desarrollo metodologías centradas en las personas y lidero proyectos de transformación de CX y EX en Europa y Latin América.

XM Scientist (CX – EX) Certificada

Viajera, amante de los perros y orgullosa mamá de Oliver.



Reka Barath

reka.barath@izo.es

<https://www.linkedin.com/in/rekabarath/>

Estrategia de Experiencia de empleado

GO CX 2021

izo



Los 5 pilares de Employee Experience Strategy

Employee Experience Strategy (EX) incluye el conjunto de metodologías, herramientas y tecnologías para comprender, innovar y gestionar la experiencia de los colaboradores, logrando alinear a toda la organización e impactar en los objetivos de negocio.



Voice of Employee
(VoE)



Employee Journey
& Working
personas



Employee
Experience
Design



Programa de
Cultura Cx



Programa de
Formación Cx

Diseño centrado en las personas (PEOPLE CENTRIC EXPERIENCE DESIGN)

Estrategia de Experiencia de Empleado

“Construir un entorno que propicie la creación de experiencias positivas y memorables entre personas”

Bruce Temkin



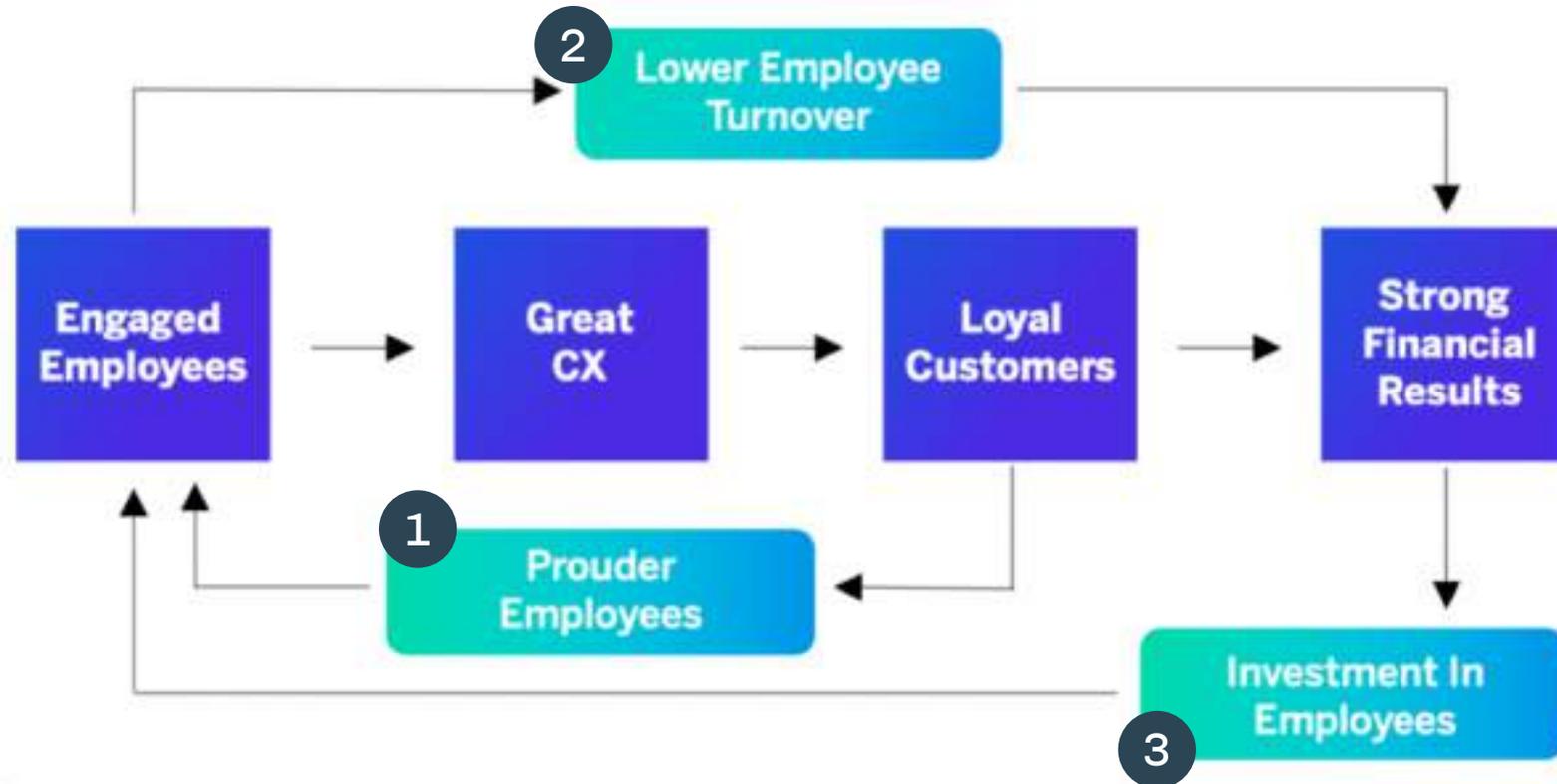
¿Por qué surge la necesidad de trabajar sobre EX?

GO CX 2021

izo

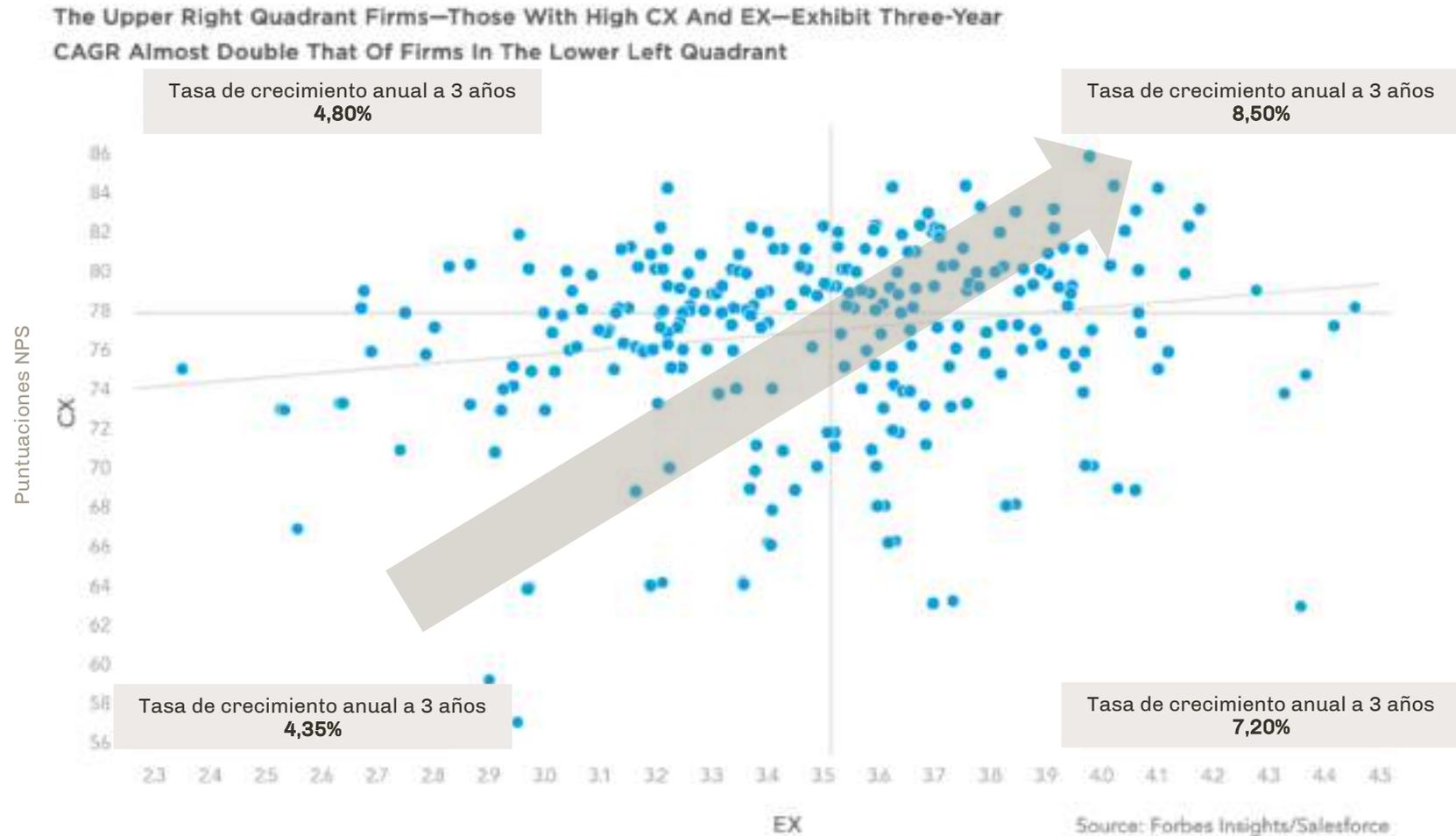


Ciclo virtuoso de la experiencia del colaborador



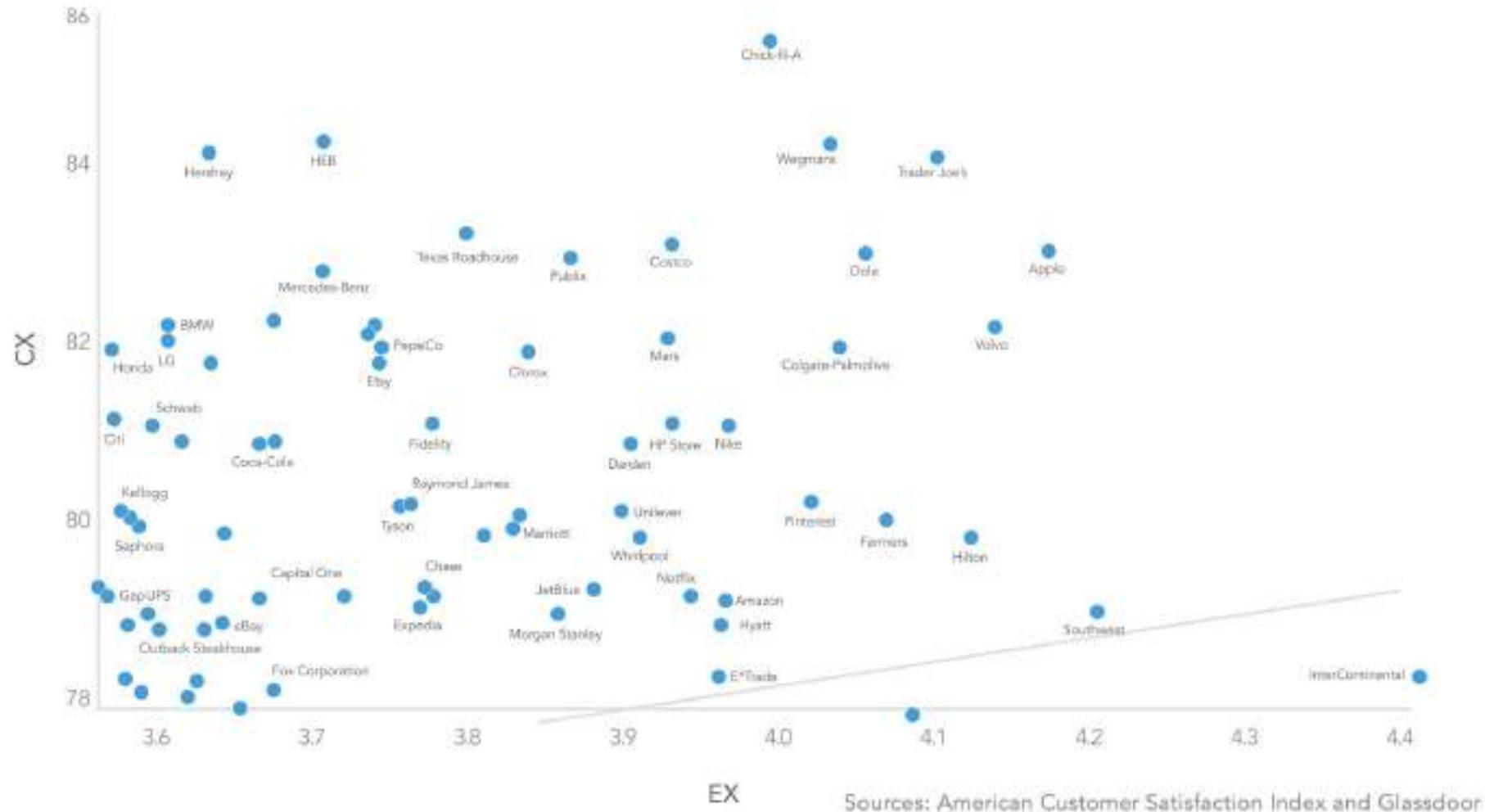
La Experiencia de Empleado impacta en CX y Resultados

¿Por qué surge la necesidad de trabajar sobre EX?



La Experiencia de Empleado impacta en CX y Resultados

¿Por qué surge la necesidad de trabajar sobre EX?



Consumerización de los RRHH

¿Por qué surge la necesidad de trabajar sobre EX?

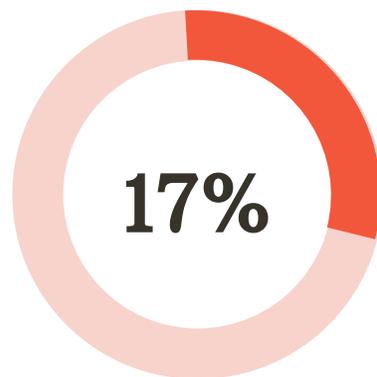
Se observa un cambio de los hábitos y comportamientos de empleados, y en como la migración de la experiencia como consumidores, exige de los RRHH una **respuesta oportuna, continua y con cercanía** en el relacionamiento hacia los colaboradores



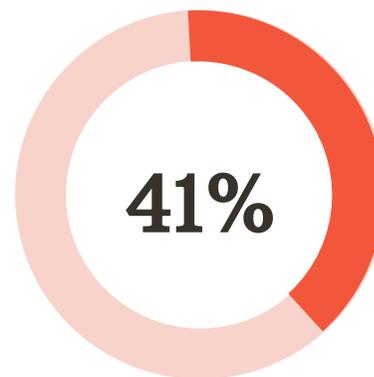
Impactos positivos de la experiencia de empleado

¿Por qué surge la necesidad de trabajar sobre EX?

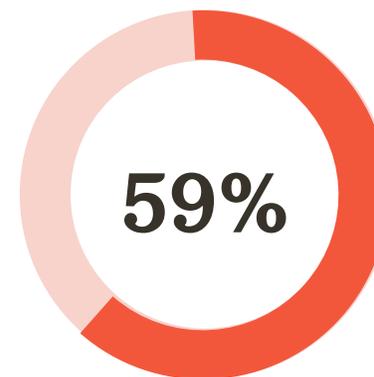
Las organizaciones tienen más éxito si desarrollan la experiencia de empleado y mejoran el beneficio empresarial cuando se involucran con los trabajadores en su relacionamiento.



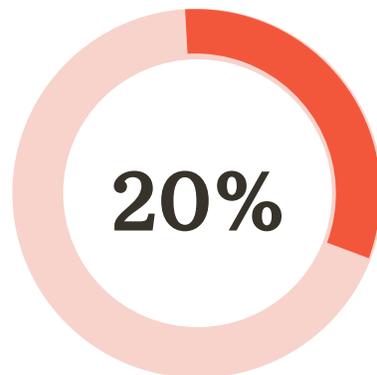
17% Incremento en productividad



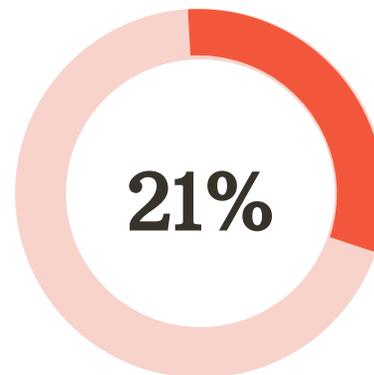
41% Reduce el ausentismo



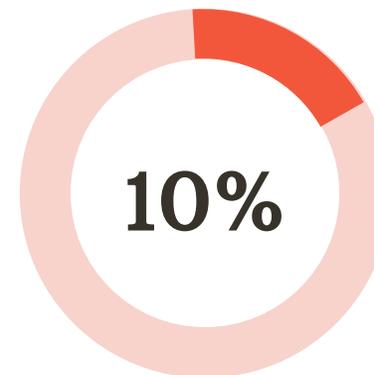
59% Menos rotación



20% Mas ventas



21% Mas rentabilidad



10% Aumento en calificación del cliente

Claves para el Employee Experience Strategy

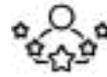
¿Por qué surge la necesidad de trabajar sobre EX?



Conocer al Colaborador

Relacionarse mucho mejor con sus colaboradores, saber cuales son sus verdaderas expectativas e identificar oportunidades para empezar a trabajar de cara a ellas.

[Reciprocidad]



La Experiencia

Descubrir el Employee Journey, y así impactar en las interacciones clave.

[Distinción]



Enfoque

Desarrollar acciones habilitadoras útiles para poner en marcha una estrategia de Experiencia de empleado e impacto en cliente.

[Cultura]



Rediseños enfocados

Definir y llevar a cabo acciones transformadoras que rediseñen de forma precisa y eficiente la experiencia de los clientes.

[Eficiencia]



Vincular Emociones

Incrementando por medio de experiencias mejor gestionadas una vinculación emocional.

[Retención]



Marca empleadora

Fidelizar al colaborador, obtener relaciones duraderas y con impacto en la experiencia del cliente.

[Resultado]

¿Cómo abordar el modelo EX?

GO CX 2021

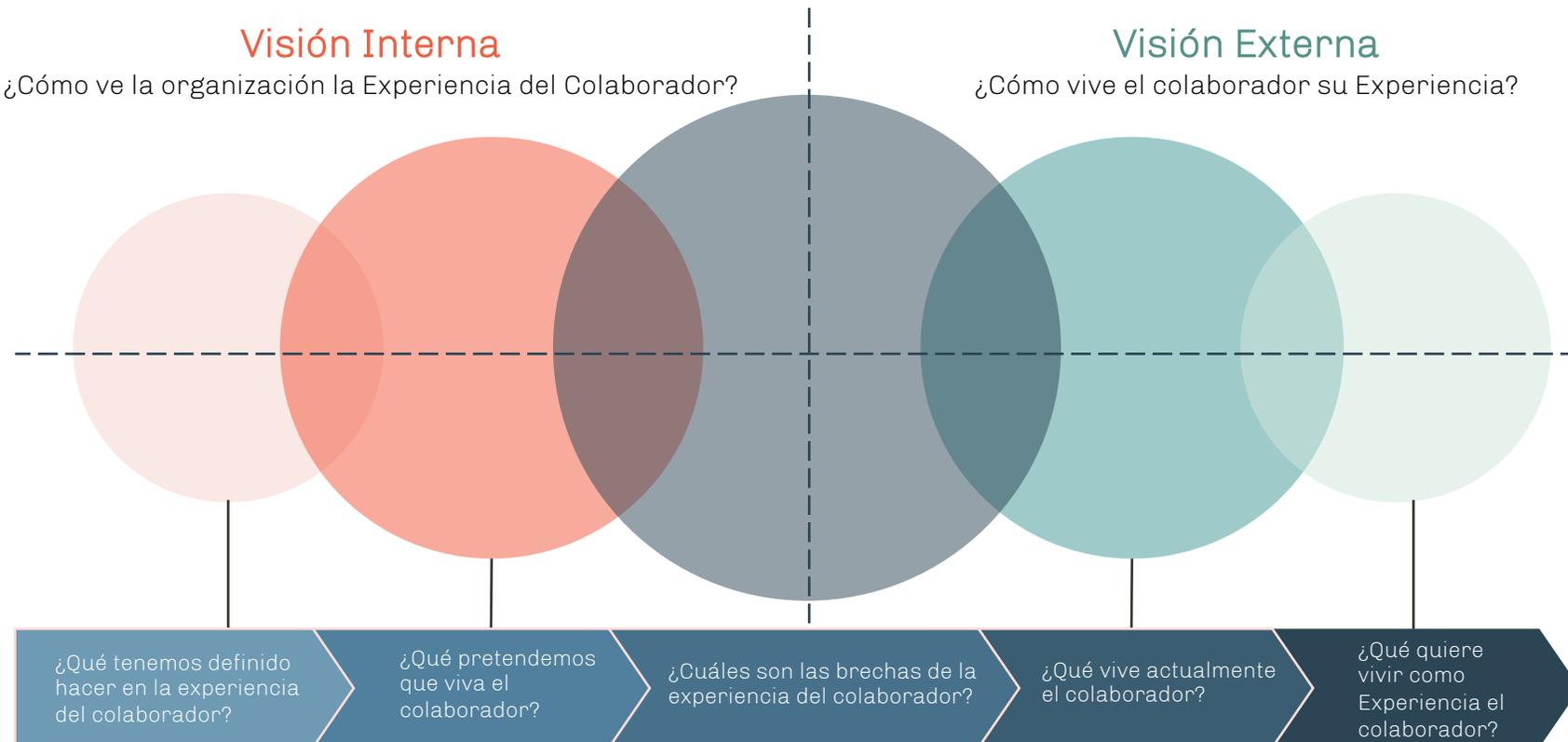
izo



Visión de la experiencia del empleado

¿Cómo abordar el modelo EX?

Abordamos el modelo a través del contraste de dos visiones: Desde la organización hacia el colaborador y desde el colaborador hacia la organización.



Modelo E2X – Visión 360

¿Cómo abordar el modelo EX?

El modelo de gestión de la Experiencia del Colaborador identifica 4 piezas clave estrechamente relacionadas que combinan visión desde y hacia el colaborador.

Employee Experience Governance

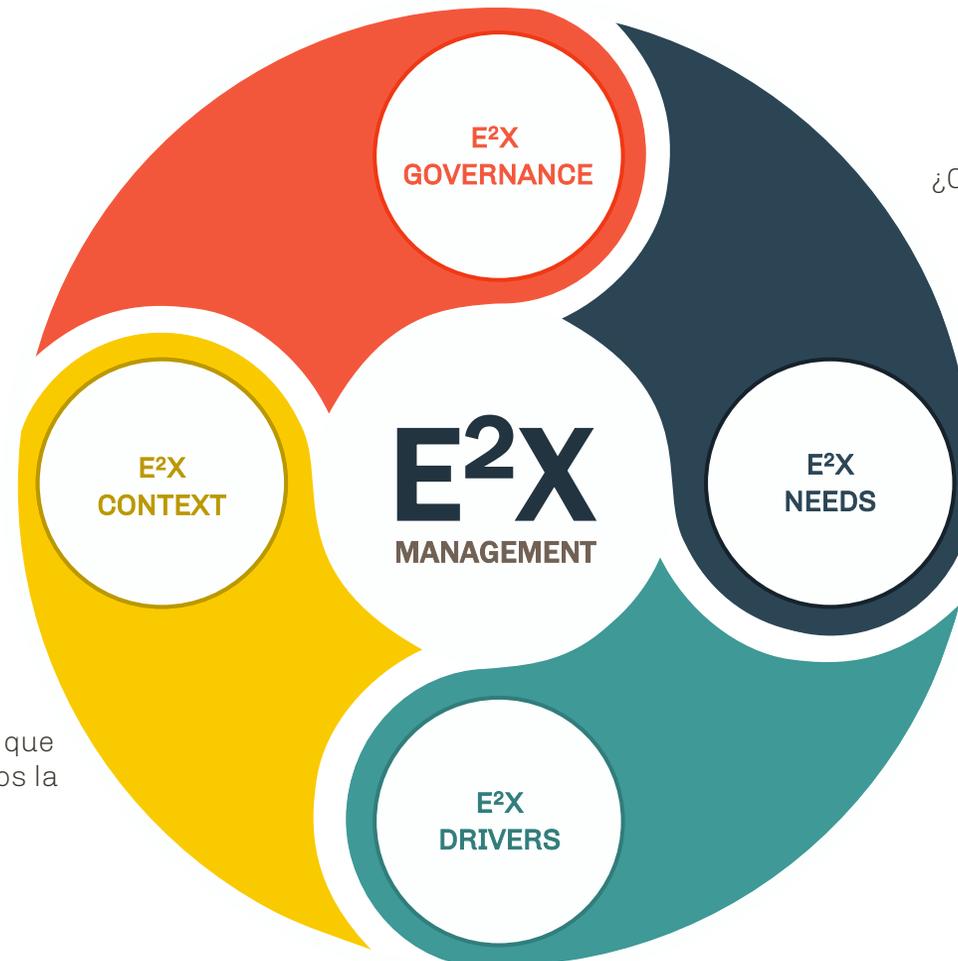
¿Cuáles las políticas y funciones que determinan cómo es la Experiencia?

VISIÓN INTERNA

La experiencia del colaborador vista desde la organización hacia el colaborador

Employee Experience Context

¿Cuáles son los elementos organizativos que influyen en la forma en la que gestionamos la Experiencia ?



**E2X
GOVERNANCE**

Employee Experience Needs
¿Cuáles son las necesidades, los pains y las expectativas de nuestros colaboradores?

VISIÓN EXTERNA

La experiencia del colaborador vista desde el colaborador hacia la organización

**E2X
NEEDS**

Employee Experience Drivers
¿Cuáles son las principales palancas que influyen y condicionan la Experiencia?

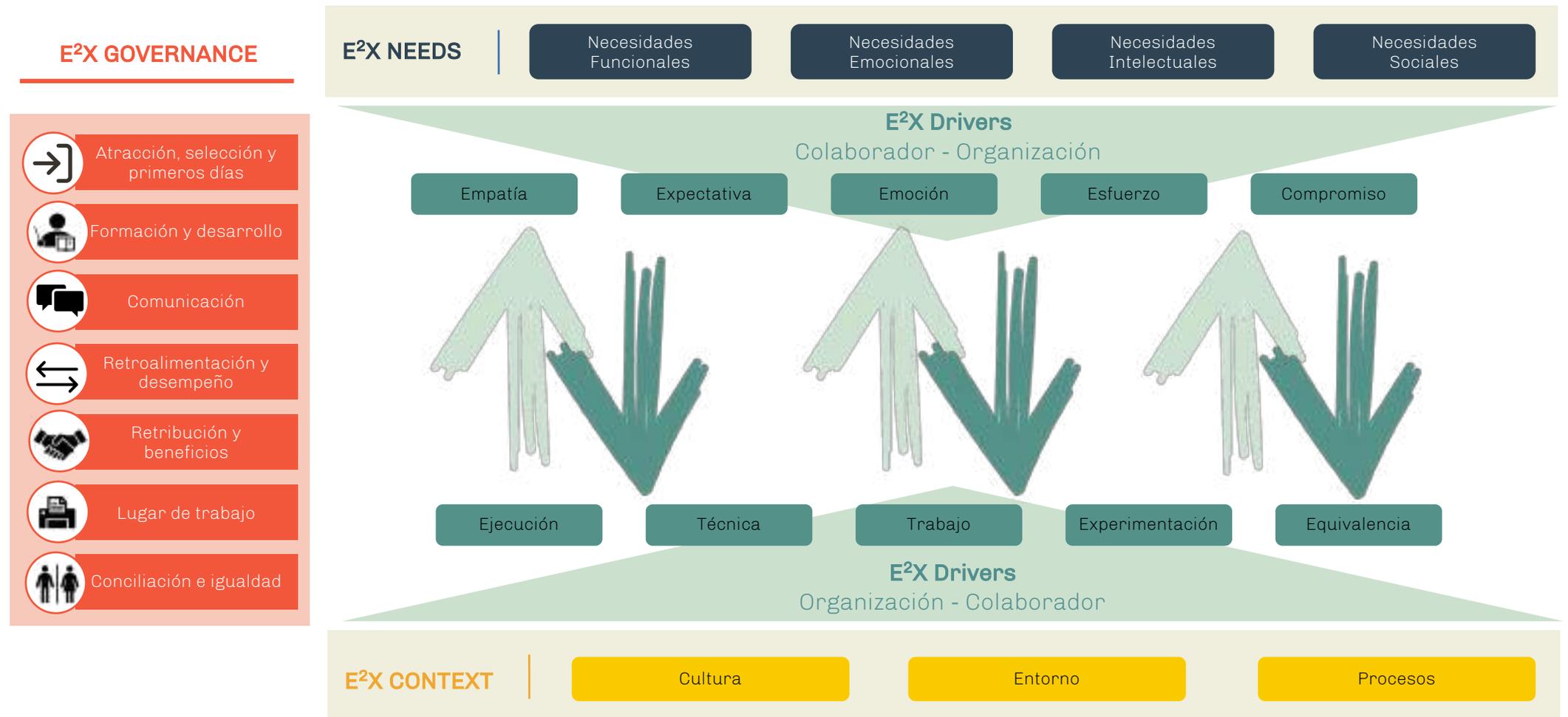
**E2X
DRIVERS**

**E2X
CONTEXT**

Modelo de gestión de experiencia del colaborador

¿Cómo abordar el modelo EX?

El modelo plantea cómo se relacionan las necesidades y expectativas de los colaboradores con nuestras políticas y el contexto de trabajo, indicando los drivers que podremos accionar.



¿Cómo implementar un proyecto de EX?

GO CX 2021

izo



Fases de un proyecto EX

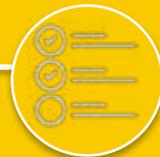
¿Cómo implementar un proyecto de EX?

ESCUCHAR



Diagnostica la situación actual y recoge la Voz del colaborador para elaborar las herramientas de comprensión de la experiencia

APRENDER



Diseña la Estrategia de Experiencia del colaborador y co-crea la nueva experiencia en las interacciones clave y las políticas de recursos humanos

TRANSFORMAR



Implementa las acciones en un entorno controlado para realizar los ajustes y medición del impacto preparando a los equipos para el



Employee Experience Roadmap

Transforma la Cultura para multiplicar el impacto CX



Escuchar

Aprender

Transformar

Workshop de alineamiento:

Sesión de trabajo para el alineamiento en conceptos, objetivos, metodologías de Experiencia de Cliente.

Working personas:

Comprensión de los clientes y sus necesidades, identificando grupos en base a sus expectativas y motivaciones.

Employee Journey:

Comprensión de la actual y deseada, detectando los momentos de la verdad y de dolor en la relación

Visión CX:

Determinación del modelo de relación que queremos construir con nuestros clientes

Guía de la Experiencia:

Recopilación de un documento maestro que establezca internamente cómo debe ser la relación con los clientes.

Diseño de la propuesta de valor

Definición de la propuesta de experiencia a los colaboradores

Co-diseño con colaboradores

A través de metodologías de diseño de servicios rediseñaremos los momentos clave

Sensibilización:

Plan de capacitación y entrenamiento en la entrega de la nueva Experiencia

Gestión del Cambio:

Acompañamiento en el cambio de mindset de las figuras clave, entrenándolas en las herramientas de gestión CXM

Oficina de transformación EX:

Equipo de trabajo para la comprensión, diseño e implementación de ajustes y creación de nuevas experiencias a lo largo del ciclo de vida del colaborador

XM Governance

Establecimiento del modelo de gestión de la Experiencia de Cliente en la organización y el desarrollo y despliegue de los planes de transformación

Beneficios del impacto

¿Cómo implementar un proyecto de EX?



VALOR DE CLIENTE

Una mejor experiencia de cliente repercute en una mayor disposición a escuchar ofertas, recomprar, recomendación a otros clientes y sensibilidad al precio

CLIENTES MÁS FIELES

Gestionar las emociones vinculadas a las interacciones genera clientes más leales, que permanecen durante más tiempo con la compañía



EFICIENCIA OPERATIVA

El rediseño del proceso busca también generar ahorros y eficiencias

FELICIDAD DE LOS EMPLEADOS

Generar emociones positivas no tiene un impacto únicamente en los clientes, sino también en los empleados, generando una cultura y ambiente de trabajo más positivo



#1 Mapea las dos visiones:

Desde la organización hacia el colaborador y desde el colaborador hacia la organización



A group of diverse people are gathered around a table in a meeting. In the center, a man with glasses and a beard, wearing a bright yellow jacket, is smiling broadly and gesturing with his hands. To his left, a man with red hair is looking at a laptop. To his right, a woman with long blonde hair is looking towards him. The background shows a whiteboard with various charts and papers. The overall atmosphere is collaborative and positive.

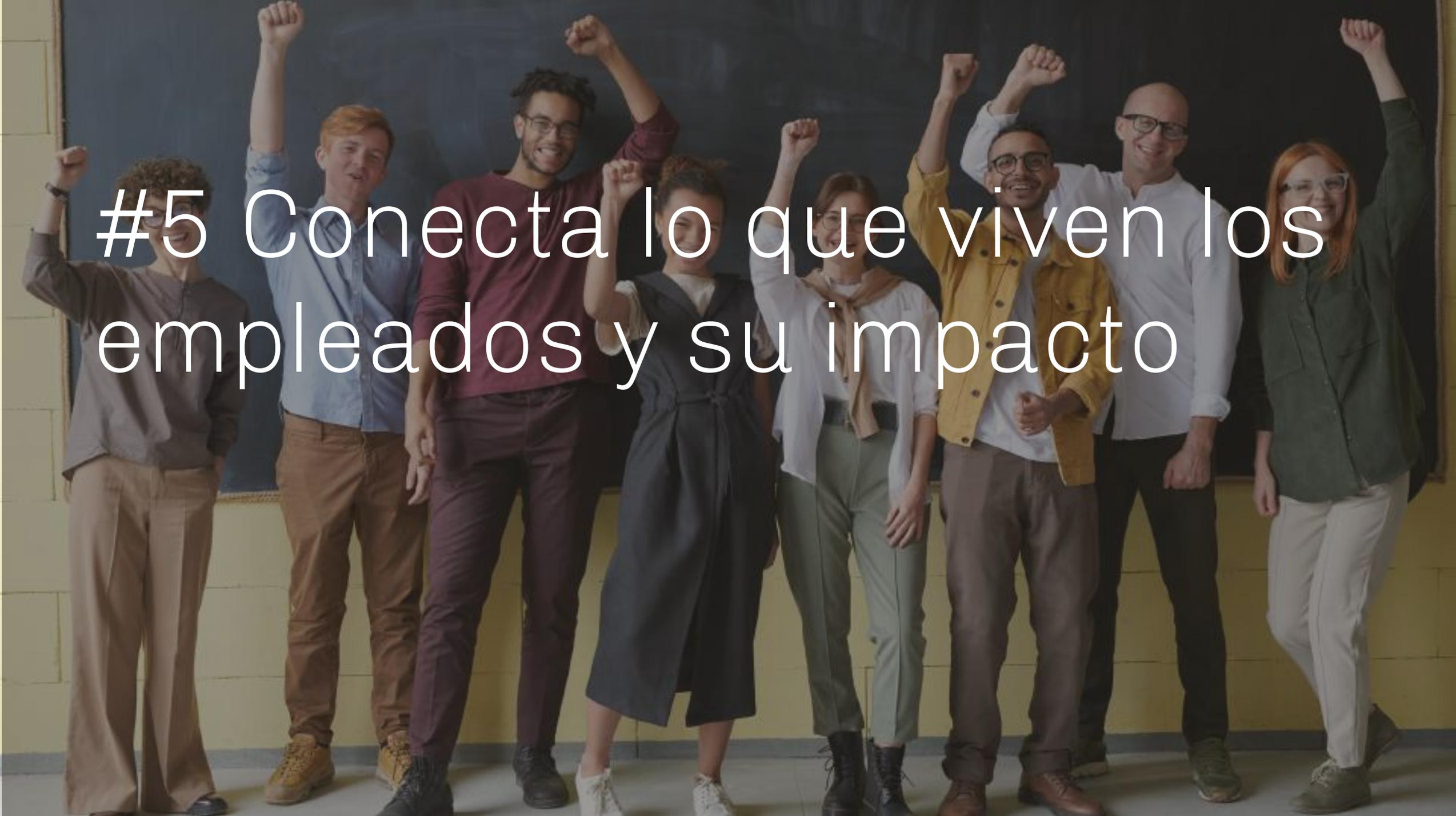
#2 Trabajar sobre la cultura es esencial para lograr transformación



#3 Cambia
comportamientos, no
modelos mentales

#4 Descomponer el cambio cultural en elementos abarcables y accionables





#5 Conecta lo que viven los empleados y su impacto

Impacta en el Engagement de tus empleados y construye una cultura centrada en el cliente para tener éxito en tus estrategias de Customer Experience.



Q&A



¡Gracias!

izo.es

✉ hola@izo.es **in** [linkedin.com/izo/](https://www.linkedin.com/company/izo/) **🐦** [@IzoInsights](https://twitter.com/IzoInsights)

izo