

--- COMUNICADO DE PRENSA ---

La nueva relación empresa-cliente, vista por líderes empresariales

- Entre los días 4 y 7 de abril se realizaron las Mesas Redondas: **Transformando las relaciones: Empresas y Clientes, un nuevo paradigma de exigencia y transparencia**, espacio promovido por PROhumana.
- El espacio contó con más de **50 líderes** que expusieron su visión acerca de cómo ha cambiado la relación cliente-empresa en el último tiempo.

Santiago, abril 2017.- Con el objetivo de generar un espacio de reflexión y dialogo en torno a la relación empresa-clientes, para identificar de qué forma se construye ese vínculo en base al buen servicio, la transparencia y el respeto a los derechos del consumidor, se convocó a Gerentes de las Áreas de Sustentabilidad, Clientes, Marketing y/o Comercial, a participar en las “Mesas Redondas: **Transformando las relaciones: Empresas y Clientes, un nuevo paradigma de exigencia y transparencia**”, realizadas por PROhumana los días 4, 5, 6 y 7 de abril de 2017. Esta instancia de dialogo y generación de conocimiento en torno a este tema fue posible gracias al auspicio de Banco BICE, BICE Vida, Coopeuch, Salcobrand, SURA y VTR, y contó con el patrocinio de SOFOFA y CPC.

Soledad Teixidó, Presidenta Ejecutiva de PROhumana, reflexionó en torno al tema argumentando que “el cliente y su forma de relacionarse con la empresa han cambiado en el último tiempo; hoy el cliente busca velocidad, atención, reconocimiento y construir relaciones de transparencia; todos elementos de un buen servicio que además de generar una nueva competitividad de la empresa, genera un nuevo paradigma”

Pamela Lagos, Gerente de Gestión de Responsabilidad Social y PHE Falabella Retail comentó al finalizar el evento que “los temas tratados y la diversidad de la gente que participó, de servicios, de banco, de retail, etc. fue único. Fue una experiencia buenísima, una mesa grande donde la escucha activa fue muy importante y con aportes reales”.

Francisco Guzmán, Gerente de Marketing y Servicios Comerciales de Banco Bice, comentó que “no me había tocado nunca vivir una experiencia así, con distintas visiones y miradas. Creo que es súper valioso, si se mantienen en el tiempo es algo enriquecedor y además son entretenidas”.

Maricarmen Sirvent, Gerente Comercial de Hotel Plaza San Francisco enfatizó que “fue una excelente experiencia, todos estamos acá para tener una mejor relación empresa-cliente así que el compartir experiencias y buscar cómo hacemos que sea una mejor relación, con casos para aplicar y a mejorar, nos permite, en definitiva, ser una empresa sustentable en el tiempo.”

Propósito y Foco de las Mesas

El espacio buscó reflexionar y abrir una instancia de diálogo y generación de conocimiento en torno a la temática de la nueva relación entre empresa-cliente, que – bajo el formato de Mesas Redondas- convocó a Gerentes de Sustentabilidad, Clientes, Marketing y/o Comercial, para recopilar diferentes visiones, oportunidades y desafíos, para trabajar en una segunda etapa en propuestas y recomendaciones específicas para alcanzar los objetivos planteados por el proyecto.

El diálogo generó temáticas para conocer y determinar visiones y reflexiones en torno a la importancia de una relación cliente-empresa en las estrategias de negocio de las empresas, identificar de qué forma se construye ese vínculo en base al buen servicio, la transparencia y el respeto a los derechos del consumidor para la transformación sustentable de las sociedades.

El encuentro giró en torno a las reflexiones de cómo evaluamos la relación empresa-cliente, cuáles son los nudos gordianos que nos permiten avanzar o mejorar la relación con el cliente, cómo logramos fidelizar a los clientes, y cómo nos vinculamos de manera exitosa con el cliente y el valor para la sustentabilidad de la empresa.

Los resultados, conclusiones y propuestas de estas cuatro jornadas de conversación se darán a conocer durante el segundo semestre del 2017 a través de un Informe – en español e inglés- que recogerá y analizará lo expuesto por los más de 50 participantes de las Mesas Redondas.

Empresas y Organizaciones representadas en las Mesas

Abertis Autopista, Banco Bci, Banco Bice, Banco de Chile, Banco Santander, Banco Scotiabank, Bice Vida, Cencosud, Coopeuch, Consorcio Seguros S.A, EASY, Empresas SB, Enaex, Enel Distribución, Entel, Esva, Eurocorp, Falabella Retail, Hertz Rent a Car, Honda Motor de Chile S.A., Hotel Plaza San Francisco, Latam Airlines Group, LG Electronics Inc. Chile, L'Oréal Chile, Metro, Metrogas, Microsoft, Nestlé, Paris, Peugeot Chile S.A., SURA, Telefónica, Transportes Bolívar Ltda., Trendy S.A, VTR y Watt's.