

Santander Portugal inaugura su centro de escucha a los clientes

Santander Portugal inauguró su nuevo espacio dedicado a la escucha activa del cliente, el Customer Center. El centro surge de la necesidad de recoger, mediante la utilización de metodologías y criterios científicos, las opiniones tanto del cliente como de los empleados, e incluirlas en las decisiones del Banco sobre la Experiencia del Cliente.

28/10/2019 «Nos proponemos aportar conocimientos que ayuden a tomar decisiones mejor fundamentadas para aumentar la satisfacción del cliente e incrementar las recomendaciones de nuestros productos y servicios, aumentando la lealtad y vinculación y contribuyendo decisivamente a que el Banco haga las cosas de manera Sencilla, Personal y Justa», explica Liliana Capucho, responsable del nuevo centro para clientes.

En la presentación del centro estuvieron presentes Pedro Castro e Almeida, country head de Santander en Portugal, y Phillipa Cox, responsable corporativa del área de Cultura.

El centro para clientes es un espacio polivalente que integra las diferentes metodologías de *design thinking*, cuya finalidad es investigar y atestiguar la interacción de Clientes y empleados, con los productos y servicios del Banco. Este espacio cuenta además con un equipamiento audiovisual sofisticado, que presenta las condiciones perfectas para experimentar adecuadamente los eventos, con el visionado simultáneo y también un completo aprovechamiento posterior de los datos e informaciones recogidas.

El centro para clientes tiene como lema la inspiradora definición de António Terra da Motta, responsable de Calidad, de que «*la percepción del cliente es la realidad*». El objetivo de esta nueva área es, por lo tanto, descubrir cuál es la percepción, la evaluación y el sentimiento que los Clientes experimentan, tanto hacia Santander como hacia sus bienes y servicios. Solo así se podrán alcanzar las expectativas de los clientes.

«La realización de las expectativas de los clientes es la clave del éxito del Banco, en lo que se refiere a la banca comercial», explica Liliana Capucho.