NEX se asocia a DEC para el fomento de la experiencia del cliente

La distribuidora de neumáticos NEX arranca su programa 'NEXPERIENCE', con el cliente en el centro de todas sus acciones.

NEX ha anunciado que se asocia a la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), con el objetivo de estandarizar y certificar sus procesos de atención y cuidado del cliente y fomentar las diferentes estrategias que destina a generar experiencias memorables.

DEC es la primera comunidad compuesta por grandes empresas y expertos profesionales que persiguen la excelencia en la Experiencia de Cliente. La asociación se dirige a empresas e instituciones, así como a profesionales, académicos y estudiantes y tiene como objetivo compartir el conocimiento relacionado con esta materia.

NEX ha tomado esta decisión para darle el soporte disciplinar y didáctico y el suficiente peso estratégico a su nuevo proyecto 'NEXPERIENCE', nacido hace apenas unos meses con la mente puesta en redefinir su propósito como empresa del sector de la distribución del neumático y ajustar sus procesos para que éstos tengan aún más al cliente como el centro de todo.

Éste es uno de los pilares sobre los que NEX está construyendo su futuro a corto y medio plazo, teniendo claro que la motivación debe ser trabajar con sus clientes como socios, adaptando sus métodos, acciones y herramientas para conseguir los que considera son objetivos comunes -de los clientes y de la propia empresa- y hacerlo de una forma sostenible y responsable.

Para esto, NEX ha estructurado diferentes equipos multidepartamentales para trabajar en las diferentes etapas de contacto con sus clientes, someter a examen cada proceso y punto y hacer que cada empleado sea parte del nuevo propósito, conscientes de que la experiencia del cliente nace de la propia experiencia del empleado.