



GO-CX / **22**
X-Management

Avanzando en la Gestión de la Experiencia

¡BIENVENIDOS!



“De la Excelencia Operacional a la Experiencia de Cliente”

Cecilia del Toro Osorio

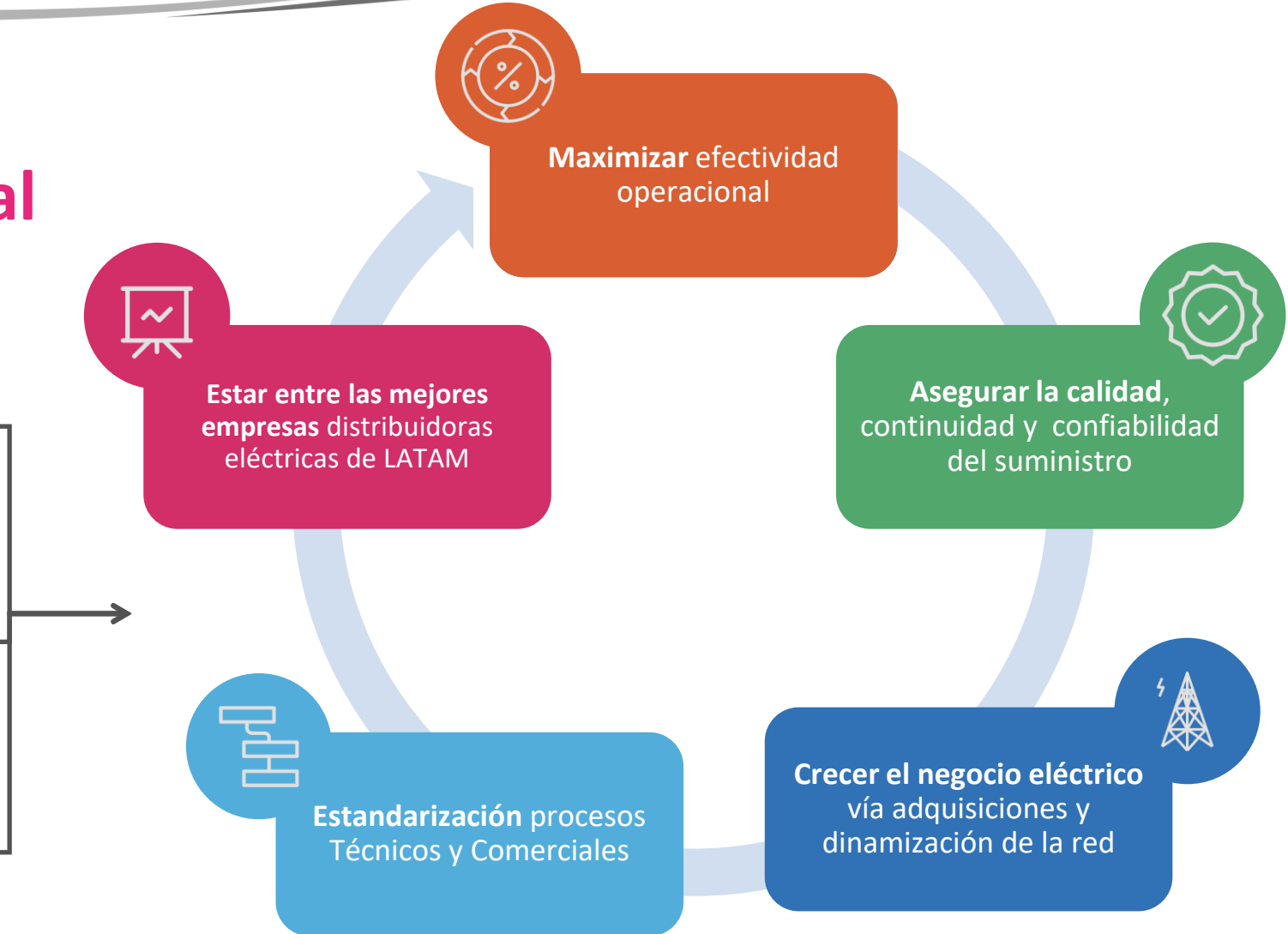


Partimos del foco en la excelencia operacional

Mercado monopolístico

Foco en el producto

Mercado regulado



A person with a backpack is seen from behind, looking out over a vast mountain landscape. In the distance, a large dam is visible, surrounded by green hills and a turquoise lake. The scene is set against a backdrop of snow-capped mountains under a blue sky with scattered clouds. The overall atmosphere is one of natural beauty and sustainable development.

OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

Today we have the power to create a different tomorrow: a more sustainable one.

enel

ENEL ES OPEN POWER

VISIÓN

“ OPEN POWER PARA SOLUCIONAR LOS MAYORES DESAFÍOS DE NUESTRO MUNDO ”

VALORES

INNOVACIÓN

CONFIANZA

PROACTIVIDAD

RESPONSABILIDAD

Respetamos **los compromisos asumidos**, realizando su cometido con determinación y pasión.

Modificamos rápidamente sus **prioridades** si cambia el contexto.

Compartimos los conocimientos siendo colaborativo y abierto a las aportaciones de los demás.

Se empeña para que **todos se integren**, reconociendo y revalorizando las diferencias individuales (cultura, género, edad, discapacidad, personalidad, etc.).

COMPORTAMIENTOS

Adopta y promueve **comportamientos seguros** y actúa proactivamente para **mejorar** las condiciones de salud, seguridad y bienestar.

Toma **decisiones en su trabajo cotidiano** y se asume sus responsabilidades.

Reconoce el **mérito de los compañeros** y ofrece sugerencias que mejoran su contribución.

En su trabajo se preocupa de que **los clientes** y/o los **compañeros estén satisfechos**, actuando eficaz y rápidamente.

Consigue resultados mirando a **la excelencia**.

Propone **nuevas soluciones** y no se rinde ante obstáculos o fracasos.

ABRIMOS EL **ACCESO** A LA ENERGÍA **MÁS PERSONAS**

ABRIMOS EL **MUNDO** DE LA ENERGÍA A LAS **NUEVAS** TECNOLOGÍAS

MISIÓN 2025

ESTAMOS ABIERTOS A LOS **NUEVOS** USOS DE LA ENERGÍA

ESTAMOS ABIERTOS A NUEVAS FORMAS DE **GESTIONAR** LA ENERGÍA PARA LA GENTE

ESTAMOS ABIERTOS A **NUEVOS** SOCIOS

INNOVACIÓN

CONFIANZA

RESPONSABILIDAD

PROACTIVIDAD

Abrir el acceso a la energía
a un mayor número de
personas

**EXPERIENCIA
DE
CLIENTE**



Cultura



**Conocimiento y
Relacionamiento
con el Cliente**



**Transformación
Digital**



**Gestión de la
Experiencia del
Cliente**

Experiencia de Cliente



Programa de evaluación de servicio al cliente interno. Evalúa 290 servicios, 14 atributos, con un alcance a 2100 personas.



Desarrollar una **estrategia de aprendizaje continuo que involucre las competencias fundamentales de trabajadores y colaboradores**, aportando valor mediante la especialización, alta orientación al cliente y la potencialización de habilidades comerciales.



Red de Negocios con visión de Servicio, orientada a la generación de valor soportada en compartir practicas y construir sinergias.



Es un **canal de comunicación para los empleados directos y empresas colaboradoras** en el cual se puede realizar, solicitudes, tramites. Busca concientizar a todas las áreas acerca de que el servicio al cliente es de toda la compañía.



Mejorar la percepción y satisfacción de los clientes, mediante el cambio en la cultura de servicio en todas las empresas colaboradoras.





Conocimiento y Relacionamiento con el Cliente



Programa de lealtad de Enel creado para conocer mejor a sus clientes Residenciales, fortalecer el relacionamiento con los mismos y fidelizarlos con los diferentes productos y servicios de la marca.

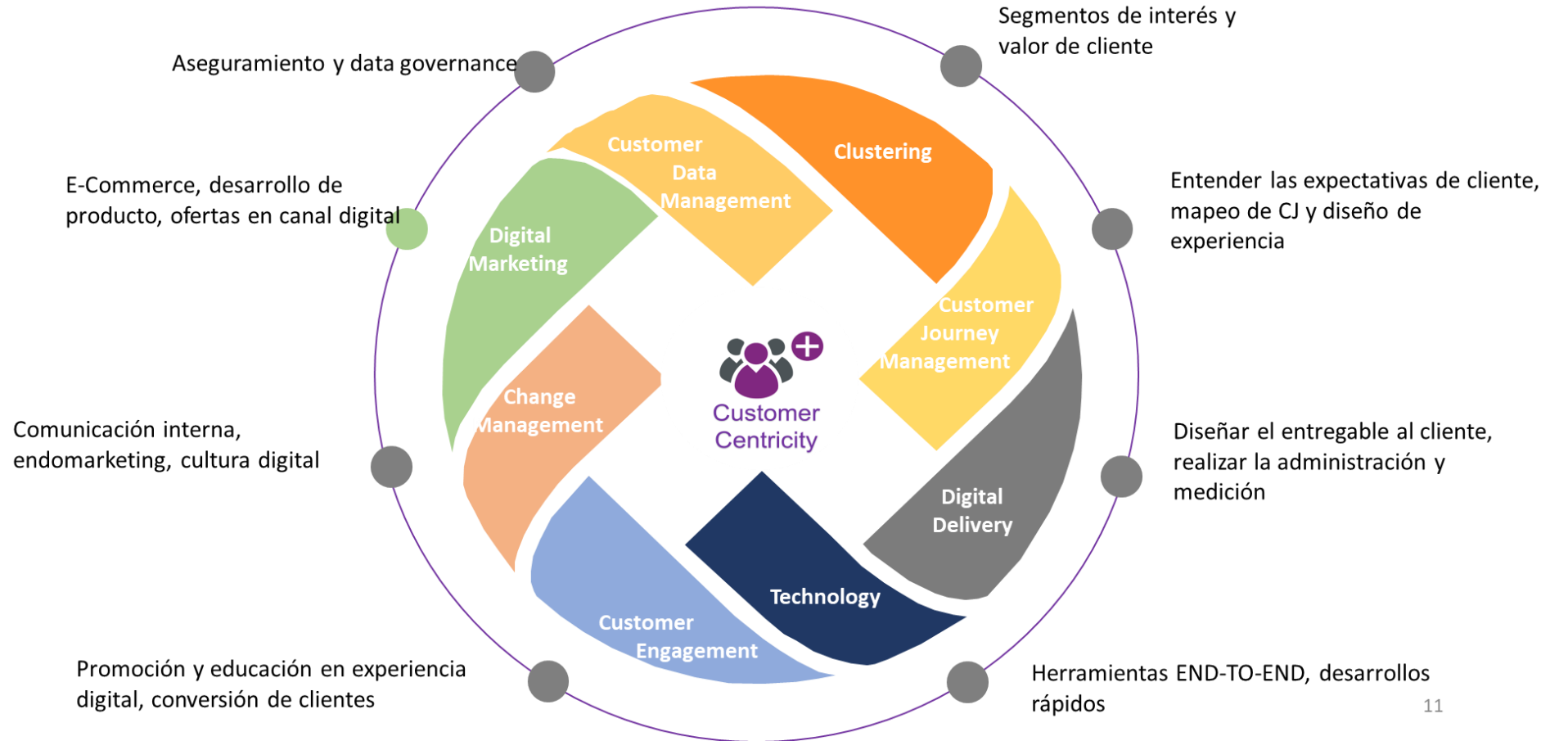


Programa de fidelización dirigido a clientes Empresariales, Industriales y Comerciales a los cuales queremos acompañar en la Transición Energética, en su crecimiento, pasando de ser su proveedor para convertirnos en **sus Aliados Estratégico.**



Visitas proactivas a sectores de la ciudad con alto impacto operativo generando confianza y estableciendo escenarios de aclaración de dudas orientando a los diferentes grupos de interés.

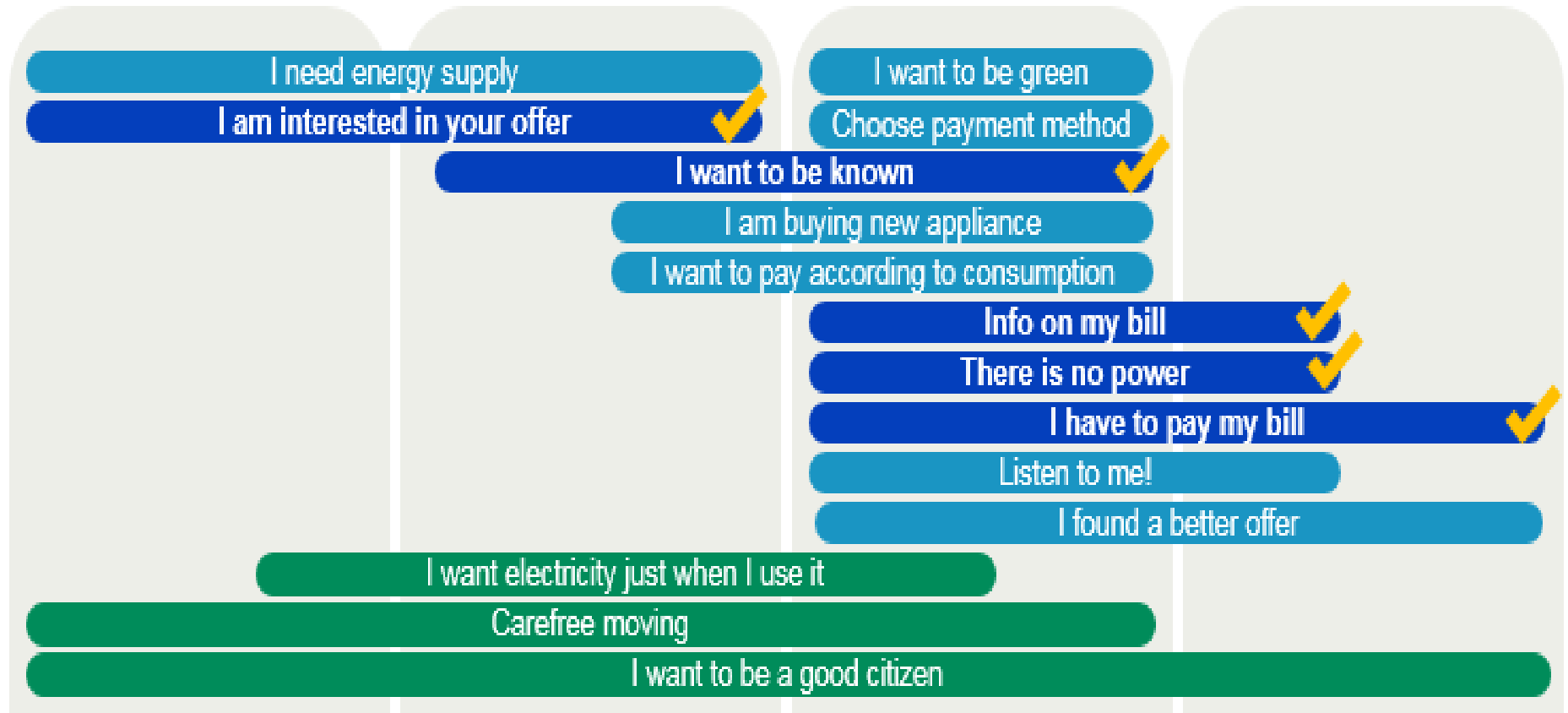
Transformación Digital



Diseño Customer Journey



Gestión de la
Experiencia del
Cliente





GREMIO COLOMBIANO
DE LA **EXPERIENCIA**
Conexiones más humanas



GO-CX / **22**
X-Management

Avanzando en la Gestión de la Experiencia

¡GRACIAS!