



Insights Feed. Marzo 2014

CASO DE ÉXITO: La mejora de la gestión emocional de las reclamaciones



En la línea de contar casos de éxito en la innovación emocional, se expone a través de este breve artículo, una metodología singular desarrollada para aportar valor emocional en un mercado indiferenciado como el sector *utilities*. A través de la escucha activa del cliente interno y del análisis de procesos desde el punto de vista emocional se han procesado más de 60.000 incidencias, entre las que figuran reclamaciones.

Después de identificar y definir los detalles de los problemas y analizar las fuentes de información existentes, se ha desarrollado una solución emocional para optimizar los procesos que había que reforzar. El resultado ha sido transformador desde el punto de vista de la satisfacción interna.

Ver caso: [Sector Eléctrico](#)

Compartir

EMO Insights afianza su expansión Internacional



ACF Technologies compañía líder en servicios de tecnología relacionados con la gestión de interacciones con el cliente ha firmado un acuerdo con EMO Insights. En virtud del mismo, EMO aporta su *know-how* sobre *Customer* y *Feelings Experience Management*® y ACF la tecnología que ha desarrollado en este campo, para ayudar a las compañías a mejorar la gestión de la experiencia del cliente en los puntos de contacto.

El acuerdo contempla una aproximación conjunta al mercado, no solo en España sino en [los 19 países en que ACF está presente](#) en la actualidad.

Otras Noticias

Marcando la Formación de Customer Experience



El equipo de EMO Insights, ha sido seleccionado para dirigir la formación sobre CEM/CXM en distintas escuelas de prestigio españolas. La razón fundamental es haberse convertido en referencia en la creación de metodologías y por su presencia en publicaciones de prestigio. Por ejemplo, [el próximo 13 de marzo](#) se inaugura el Programa Superior de *Customer Experience* de ESIC-Icemd. EMO Insights también liderará otro Programa de Customer Experience aplicado al sector turístico que dará el pistoletazo de salida en abril.

Éxito de las publicaciones de Emotional Management



Los libros de Elena Alfaro, se han convertido en referencia en el mundo del *management*. Tras romper *stocks* con *El ABC de la FANScination* método sin precedentes en la generación de fans a través de experiencias, sus [ABC] han sido reconocidos como manuales obligados para cualquier profesional interesado en la materia.

[El ABC de la FANScination.](#)

[El ABC del Shopping Experience.](#)

[El ABC del Customer Experience.](#)

Noticia destacada del período: Llega al euomarketing el "uRing"



El próximo mes de mayo se lanzará el uRing. Se trata de un anillo ergonómico, *wearable* y *wireless*, que registra la actividad fisiológica de quien lo lleva puesto. Permite medir emociones en entornos reales. Sus creadores están trabajando además en una diadema capaz de recoger más información de la actividad cerebral.



emociones EN EL SECTOR BANCARIO 2014

Emociones en el Sector Bancario de Particulares en España

DISPONIBLE EDICIÓN 2014



Contacto:

Pº de la Castellana, 153
28046 Madrid (España)
Telf. +34 915 670 777
Fax. +34 911 413 685
info@emoinsights.com



Enlaces de interés:

FEM® Feelings
Experience
Management

MARKETINGEXPERIENCIAL.COM
principales páginas de referencia

Este mensaje y cualquier documento que lleve adjunto son confidenciales y destinados únicamente a la persona o entidad a quien han sido enviados. Si Usted ha recibido este mensaje por error, le informamos que el contenido en el mismo es reservado y el uso no autorizado está prohibido legalmente, por ello, le rogamos que nos lo notifique al e-mail soporte@emoinsights.com.

No deseo recibir más new sletter de [EMO Insights](#)