

CaixaBank posa en marxa un programa per a enfortir el suport dels equips dels serveis corporatius a la xarxa d'oficines

- ***‘Aproxima-T’ forma part del projecte estratègic de Qualitat Interna per a reforçar l'experiència de l'empleat com a “client intern” d'altres àmbits de l'organització.***
- ***En el seu llançament, mig centenar d'empleats dels departaments d'Admissió de Riscos i Serveis Informàtics han visitat oficines de Catalunya, Madrid i Comunitat Valenciana.***
- ***Els participants comparteixen una jornada de treball habitual a una oficina, a través d'una agenda que inclou les tasques internes d'organització, la preparació de la labor comercial i l'atenció als clients.***
- ***El programa ajudarà a concretar iniciatives que ajudin a millorar l'assistència de necessitats de la xarxa comercial i, de manera general, contribueixin a accelerar la qualitat de servei a tots els nivells.***

23 de gener de 2023

CaixaBank ha posat en marxa el programa ‘Aproxima-T’, creat amb l'objectiu d'enfortir el suport dels equips dels serveis corporatius de l'entitat a la xarxa d'oficines. La iniciativa forma part del projecte estratègic de Qualitat Interna de CaixaBank, que planteja la visió de l'empleat com a “client intern” d'altres àmbits del banc per a recolzar-lo amb tot el suport i acompanyament adequat i aconseguir accelerar l'excel·lència en la qualitat del servei a tots els nivells.

En el llançament d'‘Aproxima-T’, CaixaBank ha desplaçat més de mig centenar d'empleats dels serveis corporatius de Barcelona i Madrid a prop de 30 oficines de la xarxa comercial, situades a punts de tota Catalunya, Comunitat de Madrid i Comunitat Valenciana. El projecte té un enfocament transversal, de manera que està previst que s'hi involucrin equips de totes les especialitats dels serveis corporatius i oficines de tots els punts geogràfics. En aquesta primera visita, els departaments que han participat han estat d'Admissió de Riscos i Serveis Informàtics. Està previst que, durant el 2023, s'incorporin gradualment al programa ‘Aproxima-T’ nous equips dels serveis corporatius que visitin oficines dels diferents territoris.

Amb ‘Aproxima-T’, els participants comparteixen durant un dia una jornada de treball a una oficina, sense interferir en la dinàmica habitual, inclosa tant l'agenda d'atenció als clients com les tasques d'organització interna i de preparació del treball comercial.

Els equips dels serveis corporatius preparen la visita detalladament ja de manera prèvia, estudiant els aspectes que consideren més rellevants en la seva relació amb les oficines i amb els que desitgen tenir més informació. Posteriorment, analitzen allò que han observat i es proposen projectes concrets d'aplicació immediata.

A més de permetre un millor coneixement de la xarxa comercial per part dels professionals que donen serveis especialitzats a tota l'organització i de facilitar l'inici d'idees innovadores de millora a curt termini, 'Aproxima-T' està dissenyat també per a enfortir la implicació del conjunt dels empleats i donar suport a l'empatia i el coneixement del treball del dia a dia de tots ells.

Visió de l'empleat com a 'client intern'

El Pla Estratègic 2022-2024 de CaixaBank situa la qualitat en el servei com a prioritat en l'activitat del grup financer. En aquest sentit, l'entitat financera considera que el compromís amb l'excel·lència en l'atenció no només ha d'aplicar-se als clients, sinó que ha de fer-se extensiu també internament, de manera que els propis empleats comptin amb suports, eines i serveis de la màxima qualitat.

Per a aconseguir aquest objectiu, CaixaBank ha desenvolupat un model propi, denominat ACTUAR, que identifica els processos necessaris per a una adequada escolta de la veu de l'anomenat "client intern" del banc i estableix les fases per a concretar els projectes de transformació que donin suport a l'acompanyament a les diferents àrees.

El model ACTUAR implica analitzar i establir mesuraments, mitjançant eines com les enquestes i les dinàmiques per a conèixer el client intern; comprendre i diagnosticar el que sent l'empleat en el seu dia a dia; reflexionar amb els equips com treballar en la millora del servei de cada àmbit; avançar en els projectes que aportin una millor experiència, i finalment, establir reptes concrets relacionats amb la qualitat amb visió interna.

En el marc d'aquest model, a més del programa 'Aproxima-T', s'estan duent a terme processos d'escolta qualitativa i quantitativa, amb la realització, durant el 2022, de més de 100.000 enquestes a empleats de tots els nivells organitzatius. També s'ha implantat un test d'autoreflexió perquè cada departament pugui identificar les millors pràctiques en els projectes de servei a empleats que està duent a terme, així com les que presenten punts de millora. Així mateix, s'està treballant en una guia d'excel·lència que defineixi les pautes per a oferir una experiència de la màxima qualitat al client intern.

D'altra banda, les [metodologies de close the loop](#) que s'estan implantant per a l'escolta i la gestió de la valoració del client també s'estan aplicant amb visió interna en determinats projectes que necessiten gestió en temps real.