

# Employee Experience &



*La llave del éxito en la experiencia del Cliente*

Eugenio Fonseca  
VP Operations @ Konfío



*“It’s your employees who create all the economic value for your enterprise. You need, therefore, to stage a remarkable employee experience.”*

B. Joseph Pine II





WANT TO FIND A  
**BRAND AMBASSADOR?**

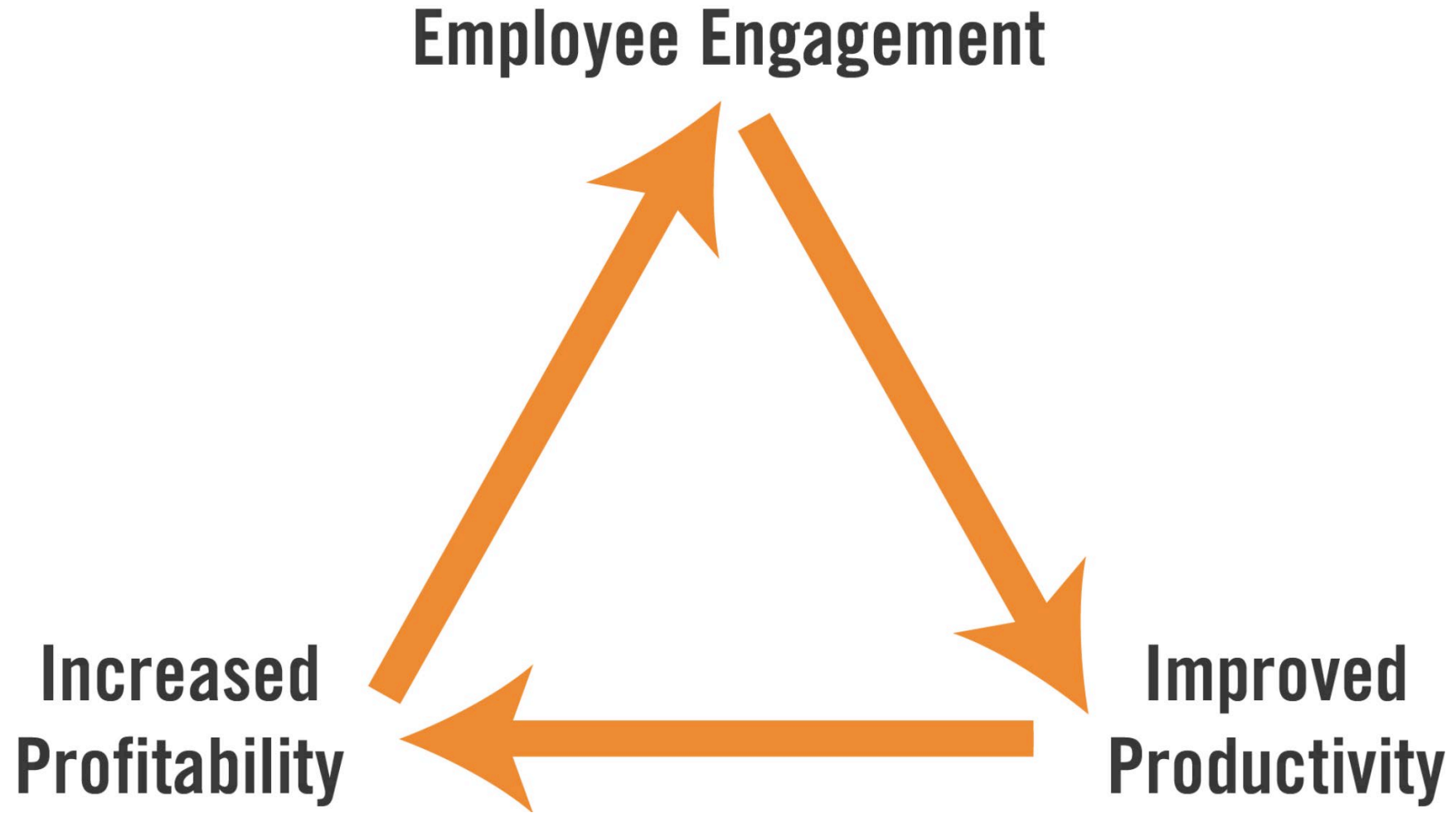


START WITH YOUR  
**EMPLOYEES**



El compromiso (engagement) de los empleados es el **nuevo diferenciador** en la economía de la experiencia actual. Por lo tanto, si el deseo de una organización es crear experiencias relevantes y notables para los clientes, entonces los empleados necesitan de una experiencia que sea igualmente personal, memorable y, por supuesto, atractiva.









Replacing an employee can cost between 50% - 60% of that employee's salary with overall costs ranging anywhere from 90% - 200%



# Por qué es importante?

- Resultados financieros superiores
- Menor rotación
- Clientes mas satisfechos
- Bienestar de los empleados
- Innovación
- Agilidad
- Mayor NPS
- Reputación como empleador















## Dimensions of Employee Engagement

What Do I  
Get

What Do I  
Give

Do I Belong  
to the  
Organisation

How Can I  
Grow



# Strategies to Boost Employee Engagement

1

Create a  
flexible  
work  
environment

2

Recognize  
good work  
without delay

3

Provide  
ample  
development  
opportunities

4

Establish  
honest and  
transparent  
communication

5

Provide a  
sense of  
purpose







## What's your biggest struggle with working remotely?



- 27% ● Not being able to unplug
- 16% ● Difficulties with collaboration and communication
- 16% ● Loneliness
- 15% ● Distractions at home
- 12% ● Staying motivated
- 7% ● Being in a different timezone than teammates
- 7% ● Other

**2021 State of Remote Work**  
[buffer.com/2021-state-of-remote-work](https://buffer.com/2021-state-of-remote-work)





# 5 tips for managing remote employees



**01**

**Communicate  
frequently**



**02**

**Use the right  
tools**



**03**

**Keep regular  
working hours**



**04**

**Encourage social  
interaction**



**05**

**Prevent employee  
burnout**



# Por dónde empezar?

- Comunicar la visión con claridad
- Conocer a los colaboradores
- Abrazar la transparencia
- Deshacerse de las reglas, proporcionar recursos en su lugar
- Proporcionar formación
- Organizar los esfuerzos para compartir contenido
- Mostrar a los colaboradores cuánto se les valora
- Empoderar a los empleados



# Pero cómo?

- Invertir en plataformas de experiencia para empleados.
- Encontrar qué les apasiona a tus colaboradores
- Lanzar con cierta frecuencia encuestas de satisfacción
- Incentivar objetivos
- Reconocer a colaboradores y colegas
- Empleados como key speakers
- Hacer fácil para los empleados el enfoque en lo que aman
- Mostrar a los empleados como su trabajo mueve la visión de la empresa.
- Reconocimiento con base en apego a valores
- Dar a los colaboradores mas responsabilidad, no mas tareas
- Crear movimientos laterales que impliquen nuevos retos y aprendizajes
- Enviar muestras tangibles de aprecio y valoración.
- Tener programas de bienestar y salud para los empleados
- Equilibrio trabajo-vida
- Proporcione a su gente información "privilegiada"
- Diviértete más
- Defiende algo de lo que tu equipo pueda estar orgulloso
- CEO liderar un all-hands mensual con Q&A
- Comité de cultura



## Engage + enable your employees and here's how you could benefit

Increase **employee**  
**performance** by



**40%**

Increase **customer**  
**satisfaction** rates by



**18%**

Multiply your  
**financial success**



**x4<sup>1</sup>/<sub>2</sub>**

Decrease **employee turnover** by

**14%**



Source: Based on linkage case studies using Hay Group's global normative database



# Un extra...





