

## OPINIÓN



**Ignacio Martín Cuevas**  
Director de Experiencia de Cliente y Calidad Santander España

# Hemos industrializado la calidad

En el Santander el cliente es el “centro de todo lo que hacemos”. Saber escuchar, entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo, son las bases sobre las que sustentamos nuestro compromiso con los clientes.

En los últimos años la búsqueda de la mejora continua nos ha ayudado a adaptarnos a las necesidades del mercado y aprender de la experiencia de nuestros clientes; partimos de aplicar una calidad “más básica” centrada en encuestas globales de servicio a la actualidad, donde “hemos industrializado la calidad”.

Esto nos permite conocer la experiencia reciente del cliente en cualquier transacción que realice por cualquier canal y dar respuesta inmediata, mejorando su satisfacción en los casos que corresponda, lo que se ha visto acelerado gracias a la digitalización. Por otro lado hemos creado el *Customer Center*, cuya metodología nos permite asegurar que incorporamos la “voz del cliente” antes, durante y después del lanzamiento de nuevos productos y servicios, analizando no sólo la opinión de los clientes sino también la de los empleados.

En el camino hacia la excelencia, hemos apostado por el modelo de Calidad en la gestión EFQM que acelera la aceptación de la Calidad en la Organización, como base de su estrategia. La revisión continua, nos ayuda a descubrir y analizar los puntos fuertes y áreas de mejora, en definitiva en qué punto nos encontramos respecto a la excelencia.