

NOTA DE PRENSA

La compañía empieza el año potenciando tres grandes áreas de ejecución

Telefónica España se refuerza en nuevos negocios, transformación y se enfoca aún más en el cliente

- **Pedro Serrahima será el director del nuevo área de Multimarca, Experiencia y Políticas de Clientes, en dependencia de la Consejera Delegada.**
- **La gestión de los canales de atención al cliente estará liderada por Sergio Sánchez**
- **El área de Transformación contará con Marisa Urquía como nueva directora en sustitución de Sergio Sánchez.**
- **Telefónica España aprueba también una nueva dirección de Verticales para la gestión de sus nuevos negocios, con Salud y Alarmas ya en operación.**

Madrid, 27 de enero de 2021.- El presidente de Telefónica España, Emilio Gayo, comienza el año con ajustes en la organización de la compañía. Refuerzos que afectan principalmente a cuatro grandes áreas, y que responden a la ambición de mejora continua en la experiencia del cliente, de adaptación al nuevo entorno e impulso a la estrategia de diversificación de negocio de Telefónica España.

Por un lado, se crea un área que concentrará la estrategia en la Experiencia de Cliente del segmento gran público, como palanca clave de diferenciación frente a nuestros clientes, profundizando para ello en las políticas y procesos de relación con el cliente para el conjunto de las marcas del grupo. Esta área será responsable del aseguramiento de la calidad, la atención al cliente y la gestión de las tres marcas con las que Telefónica opera en España, Movistar, O2 y Tuenti. Al frente de esta nueva dirección, denominada Multimarca, Experiencia y Políticas de Clientes, estará Pedro Serrahima, hasta ahora responsable de Clientes de gran público y Estrategía Multimarca.

La dirección Comercial de Gran Público, es decir, la gestión de los canales de atención al cliente, la liderará otro de los miembros del Comité de Dirección, Sergio Sánchez, en dependencia de la Consejera Delegada, María Jesús Almazor. Sánchez, hasta ahora director de Transformación, tendrá como objetivo poner foco en la ejecución del segmento de Gran Público, asumiendo la responsabilidad sobre la comercialización en los distintos canales: telefónico, online, canal presencial y las tiendas, tanto las de distribuidores como la red de tiendas propias, Telyco.

Otro de los cambios relevantes en el Comité de Dirección es el nombramiento de Marisa Urquía como responsable del área de Transformación, que gestionaba Sergio Sánchez. Esté área busca maximizar todos los procesos de las diferentes divisiones de la compañía. Además de estas

responsabilidades también gestionará la actuación sobre los proyectos referentes a los fondos europeos de digitalización, ambos roles en dependencia del presidente de Telefónica España.

Emilio Gayo, presidente de Telefónica España, ha dicho que, “en un mundo que está en constante cambio hay que ser ágiles en la constante transformación organizativa de las compañías. Hemos decidido potenciar áreas críticas, como la de clientes o la de diversificación de negocios, pensando en el futuro” y al respecto, recalcó que “es fundamental ser conscientes de que el cliente es la razón por la que debemos esforzarnos cada día, buscando mejores servicios y productos, y por encima de todo, una mejora constante de su experiencia con Movistar. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él. En Movistar entendemos que nosotros no le hacemos un favor al ofrecerle nuestros productos, es el cliente el que nos hace un favor al darnos la oportunidad de hacerlo” y explicó que “en Telefónica España no somos conformistas y damos un paso más en nuestro camino de transformación, con una organización en constante adaptación y el cliente como centro y su satisfacción como objetivo”.

Así, por último, como reflejo de la estrategia de diversificación que viene desarrollando Telefónica España en el último año, y con el objetivo de poner foco en el desarrollo de todos estos nuevos negocios, nace la dirección de e-Verticals, aún vacante, que se ocupará de los proyectos relacionados especialmente con Salud, Alarmas y otras oportunidades de crecimiento que la compañía está explorando.