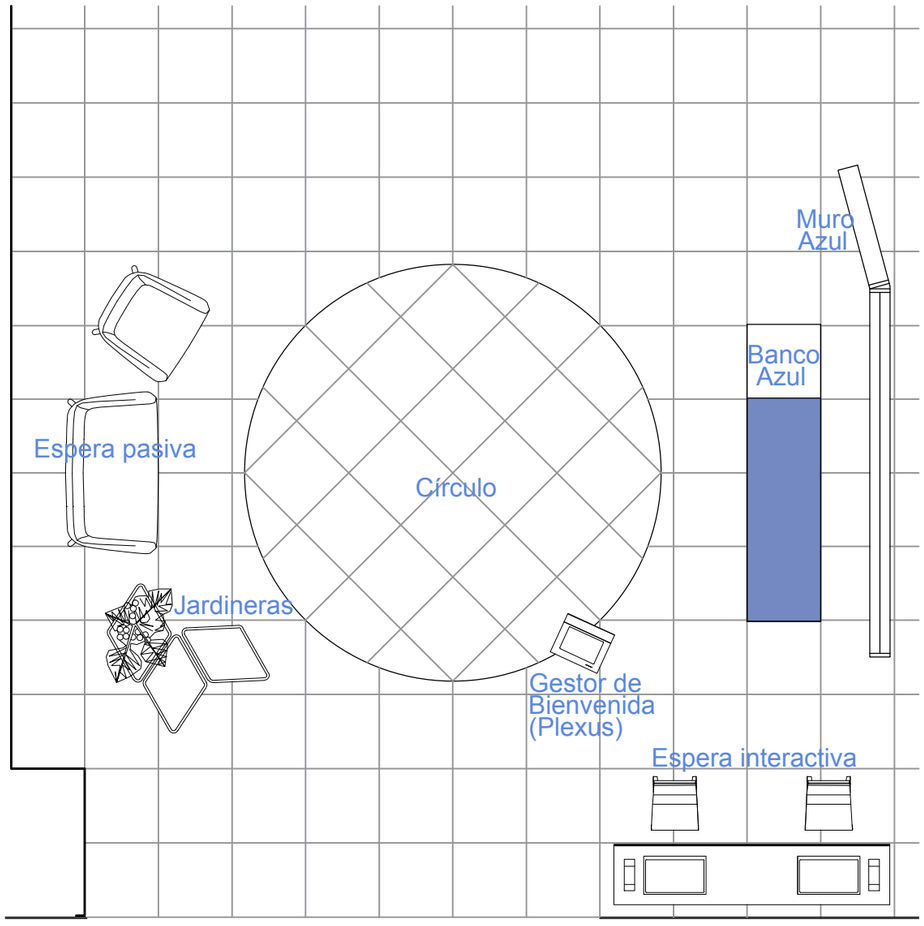
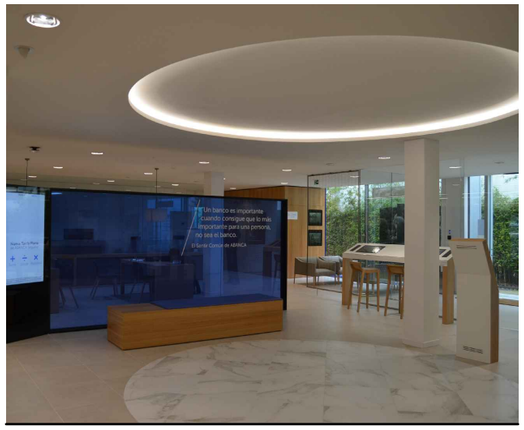
3.2.2. DISTRIBUIDOR (1/2)



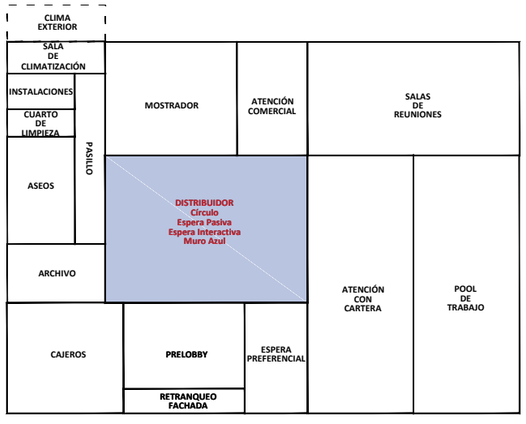
Ejemplo de Distribución 1/50



Gestor de Bienvenida



Distribuidor. Vista General

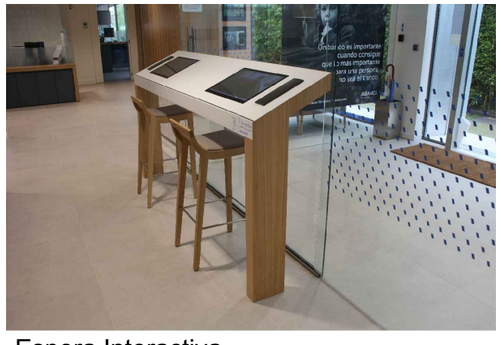




Mobiliario de Espera Pasiva



Jardinera



Espera Interactiva

Materiales y acabados
- Pavimentos
- Paramentos verticales
- Falsos techos

Mobiliario

Diferentes Configuraciones

Equipos

Instalaciones
- Electricidad/Datos
- Iluminación

Descripción

Zona nuclear que actúa como distribuidora y eje de todo el *customer journey* del cliente.

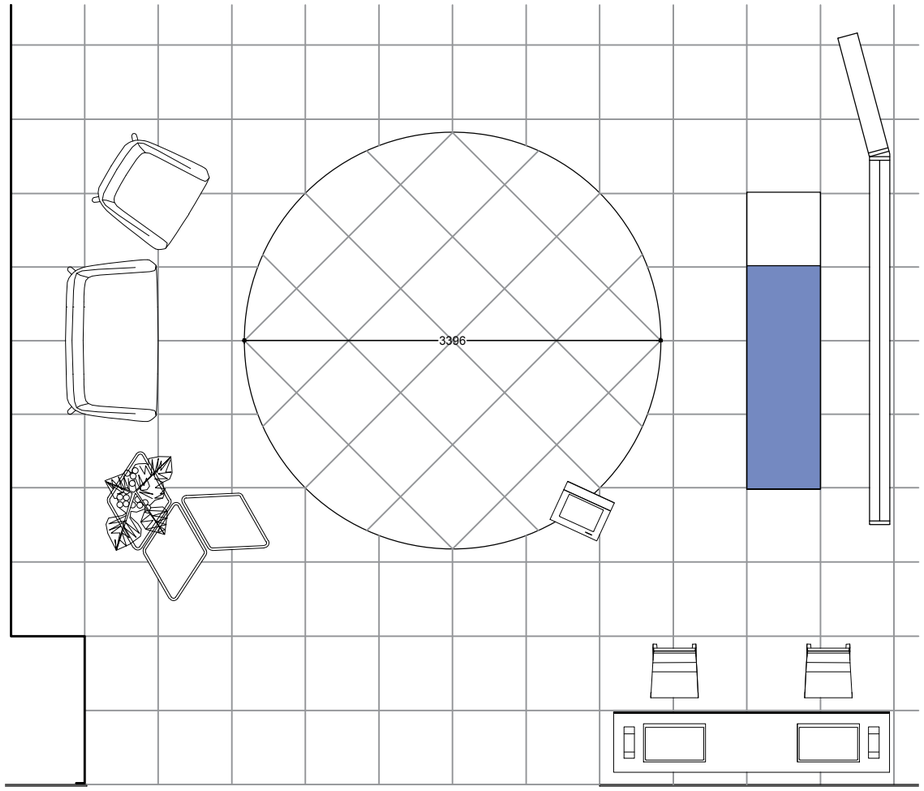
Un espacio capaz de **integrar, acoger, retener, organizar, enseñar, activar y direccionar** en función de los flujos que se concentren en cada momento, día, semana o mes.
Este espacio debe transmitir "*confort escénico*" y representar bien el concepto de oficina y los valores de la nueva ABANCA.

El **distribuidor**, como si fuera una plaza de cualquier ciudad, ha de ser capaz de respirar con la afluencia de público sin parecer nunca vacía ni excesivamente llena.
Existe un elemento clave que articula este módulo: el **gestor de bienvenida**, que será una herramienta de uso para el cliente, asesorado por el empleado.
Hay que tener en cuenta, además, que dicha confluencia la forman **clientes con diferentes perfiles que llevan asociadas velocidades** distintas.
En el acomodo de las mencionadas velocidades es importante el gestor de bienvenida.

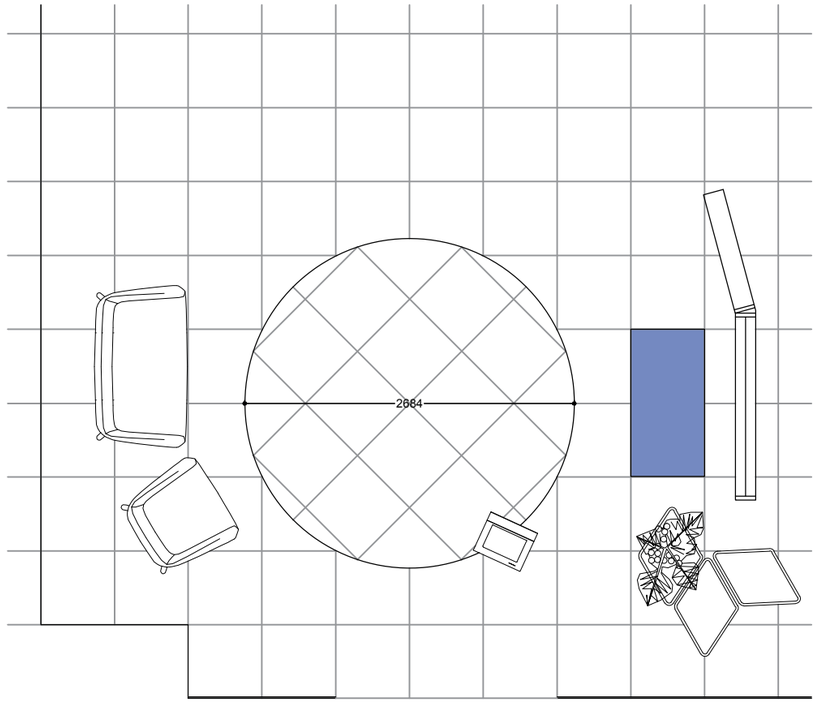
Podríamos diferenciar entre tres tipos de espera:
- Espera **pasiva**
- Espera **interactiva**
- Espera **preferencial**

La **espera pasiva** tiene como objetivo cubrir las necesidades de un **cliente tradicional** y servir de concentración de éste. Hay que asentarla, templarla, organizarla y aprovechar para que en su escenario visual haya elementos de información general, de uso de operativas previas a su gestión, culturización en nuevas operativas y comunicación de valores. Se incorporan elementos de confort de mobiliario y espera para fomentar una experiencia cercana a los valores de cercanía de la marca.
El objetivo es que cada vez haya menos necesidad de zona pasiva.

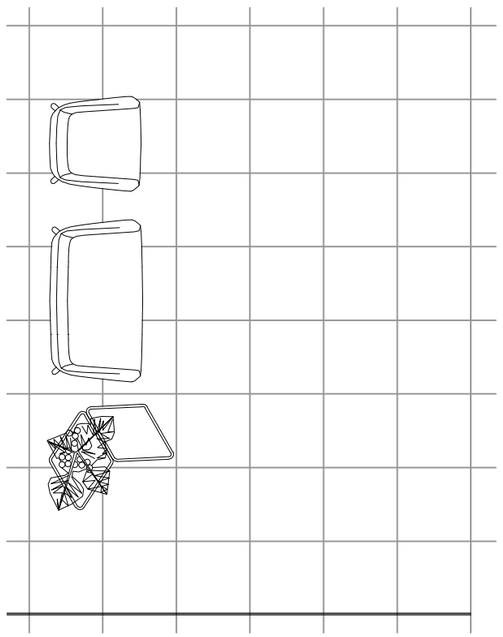
La **espera interactiva** denota una tipología de cliente habituado al uso de los nuevos canales y que va a la oficina para abordar gestiones de atención personalizada.
El distribuidor será para ellos un espacio en el que ubicar elementos (y espacios) de conexión para informaciones y tramitaciones previas.
Se propone la incorporación de tabletas ancladas en las mesas de espera desde las que poder acceder a la red, con especial atención a las apps de ABANCA. Una operativa cercana a la de las tabletas de los gestores, aunque más acotada en funcionalidad, con avisos de turnos integrados. Mensajes comerciales integrados en la bienvenida y despedida. Acceso por videoconferencia a un gestor especializado. **El objetivo es que cada vez más esta tipología de cliente venga a horarios convenidos y con cita previa.**



Distribuidor grandre 1/50



Distribuidor mediano 1/50



Distribuidor pequeño 1/50



Diferentes configuraciones

Para oficinas pequeñas el distribuidor tan solo llevará como equipamiento la Espera Pasiva y Jardinera.

Para oficinas mayores se incorpora el Círculo, Gestor de bienvenida, Banco y Muro Azul y excepcionalmente la Espera Interactiva.

El Círculo puede ser de dos tamaños según las dimensiones del distribuidor y el número de empleados de la oficina y dentro del mismo no podrá ubicarse ningún elemento más que el gestor de bienvenida de forma tangente tal y como se indica en los planos.

En cuanto al Banco y Muro Azul deben de colocarse siempre de forma conjunta y siguiendo las líneas del pavimento.

La Espera Pasiva tendrá un número de asientos acorde con el tamaño de la oficina y del distribuidor y colocados de tal forma que no interrumpan las circulaciones de los clientes.

El mismo criterio se adoptará con la ubicación de las jardineras.