

Organiza:

Expansión
1986 | 2016 | 30 ANIVERSARIO

Patrocina:

gasNatural
fenosa

Colabora:

iberCaja

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Clave empresarial en
la Era del Consumidor

 #ExperienciaCliente

MADRID

25 OCTUBRE 2016

Hotel Wellington. Calle de Velázquez, 8

Horario: 9-12h



Agenda

9.00 Recepción de los asistentes

9.15 Saludo y bienvenida a cargo de:

D. Manuel del Pozo

Director Adjunto
EXPANSIÓN

D. Josep Codorníu

Director de Servicio Cliente
GAS NATURAL FENOSA

Director del encuentro:

D. Angel Ortiz

CXO
UNIDAD EDITORIAL

9.30 **INTERVENCIÓN EXCLUSIVA**

**La experiencia del cliente;
un punto de vista diferente**

Ponencia disruptiva de la experiencia
del cliente a cargo de:

Dr. Jesús Porta-Etessam

Director General de la Fundación
del Cerebro y Neurólogo del Hospital
Clínico San Carlos

10.15 **MESA DE DEBATE - COLOQUIO**

**Innovar en la experiencia de uso;
trazabilidad de consumo o comportamiento**

Las áreas de las empresas tienen que integrar
todas sus áreas de negocio para centrarse en
un todo, centrarse en el cliente y que sea el
ADN de nuestra empresa el CONSUMIDOR.

Todos, somos responsables de cumplir con
una experiencia de éxito.

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- El proceso emocional y neuromarketing
- La Innovación Co-creativa
- El Big Data
- IOT

Innovar en la organización empresarial

- Mejorar los ratios y reducir el coste de servicio y adquisición de clientes
- Conocer soluciones integradas y personalizadas
- Aplicar la omnicanalidad a lo largo del ciclo de vida del cliente
- La aplicación de experiencia de clientes a la generación de ventas
- La competencia en mercados maduros
- Del B2B al B2C

D. Josep Codorníu

Director de Servicio Cliente
GAS NATURAL FENOSA

D. Nacho Torre Sola

Jefe Secretaría Técnica del CEO
Innovación y Experiencia Cliente
IBERCAJA

Dña. Virginie Gonzalez

Subdirectora General y Responsable
de las Áreas de Marketing, Comunicación,
PDM y Servicio al Cliente
NATIONALE-NEDERLANDEN

D. Jaime Garrastazu

Co-fundador y CMO
POMPEII

11.30 Coffee



 **#ExperienciaCliente**



Incripciones e información:

www.eventosue.com/experienciacliente

PARA MÁS INFORMACIÓN: 91 443 53 36

Aforo limitado. Imprescindible confirmación por parte de la organización