

Estructura y contenido

- Entorno de incertidumbre y complejidad. Mundo VUCA
- Economía de desmaterialización y digitalización. Transformación digital
- Disrupción exponencial
- Innovación y transformación digital $((R^4H)^*(P^3T))^{C^2}$
- Matriz de impactos: tecnologías/ cliente
- Omnicanalidad. Organización dual
- ¿Qué sabemos de los clientes? Escucharlos, observarlos e integrarlos. Antropología
- Poner al cliente en el centro. Obsesión y pasión
- Fidelidad vs lealtad de los clientes
- Visión del cliente: transaccional o relacional
- Tipologías de clientes y mapa de expectativas
- Ruptura de paradigmas: lo que vendemos no es lo que nos compran
- Cuota de mente vs cuota de mercado
- La lucha por atributos
- La experiencia del cliente lo es todo
- Experiencia de marca = experiencia de cliente + conexión emocional
- Convertir a los clientes en "creyentes"
- Captar, fidelizar y enamorar. Convertirlos en fans
- Competitividad y diferenciación
- Propuestas de valor y modelos de negocio
- Nuestra promesa al mercado
- Aprender de los mejores

Dirigido a

Profesionales del sector a cargo de las diferentes direcciones de negocio, con responsabilidades sobre la estrategia, la innovación o el marketing.

Marcos Urarte

Ingeniero Industrial e Ingeniero de Sistemas por la Universidad de Fujitsu Limited en Tokio (Japón). Programa Dirección por el IESE. Diplomado en Control de Gestión por ESADE.

Ha publicado en las más prestigiosas publicaciones, como la Harvard Business Review y es conferenciante habitual en los más prestigiosos eventos y congresos.

Es uno de los profesionales que aparece en el estudio internacional “Imprescindibles del Management” realizado en el 2014 por el ECOFIN, al lado de Michael Porter, Peter Drucker, Daniel Goleman, Paul Krugman y Peter Senge. En un estudio publicado por Harvard, se realiza la siguiente mención: “El profesor Uriarte en sus últimos estudios aporta una serie de las ideas más novedosas, frescas y disruptivas sobre el mundo de las empresas, de los últimos cinco años, lo que le convierte en un referente imprescindible para entender lo que está pasando y pasará.

Es miembro de los Think Tank “Club de Roma”, “Instituto Elcano” y del “Club de Geopolítica”. Consultor Estratégico y Organizacional en más de 1” entidades públicas y privadas de España y Latinoamérica. Participa, como consejero independiente, en diversos Consejos de Administración y Asesores de prestigiosas compañías. Pertenece al Grupo de Reflexión Estratégica del Estado Mayor de la Defensa y a la Comisión de Prospectiva Estratégica del Instituto de Estudios Estratégicos de España (IEEE). Colaborador del Banco Mundial. Miembro del TopTen Management Spain.

Premio “Most Valuable Speaker de 2011 y 2015”. Premio al mejor profesor 2014 de “Programas Executive” en EAE, una de las 50 mejores escuelas de negocios del mundo. Sus áreas de especialización son: Tendencias en un Mundo VUCA, Prospectiva Estratégica y Estrategia de las Organizaciones (públicas y privadas), Competitividad y Modelos de Negocios, Ecosistemas de Innovación y Transformación Digital, Organizaciones Exponenciales y Gestión de la Dualidad, Customer Experience, Liderazgo y Gestión Estratégica de Personas, y Transformación de las Organizaciones.

[LinkedIn](#) [Twitter](#)

Detalles de organización

Lugar de celebración

El Seminario tendrá lugar en las Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 – 28002 Madrid.

Fecha: 22 de noviembre de 2017

Horario: De 09:30 h. a 13:30 h. y de 15:00 h. a 18:00 h.

Derechos de inscripción

- Entidades Adheridas: 450 € + 21% IVA
- Entidades No Adheridas: 900 € + 21% IVA

Dicha cuota incluye la asistencia al Seminario, documentación, cóctel y certificado de asistencia.

Acción divulgativa no bonificable a través de FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo)

Condiciones generales

La cuota de inscripción puede hacerse efectiva en las oficinas de ICEA, o bien mediante transferencia bancaria a nuestra cuenta corriente nº IBAN ES49 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell de la calle Juan Bravo, 51 (28006 Madrid).

Las inscripciones anuladas dentro de las 48 horas anteriores al comienzo del Seminario deberán abonar el 50% de la cuota.

La celebración del Seminario está condicionada a la asistencia de un número mínimo de participantes.

Inscripciones

Para cualquier duda o consulta en relación con la organización general del Seminario, póngase en contacto con: Carmen Zapata (inscripciones@icea.es) Teléfono 91 142 09 53 - Fax: 91 562 35 08.

ICEA
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta
28002 Madrid
Tel: 91 142 09 00
www.icea.es

