

Jornadas

Patrocinada por:



Asistencia Gratuita para Entidades Adheridas a ICEA

Presentación

Hoy en día todas las empresas hablan de experiencia de cliente, de *customer centric*, de emociones y de personalización.

El análisis de la Voz del Cliente es una herramienta que permite a las compañías conocer en detalle cuales son las emociones que mueven a sus clientes, las motivaciones y las razones que les llevan a tener ciertos comportamientos que incidirán en acciones futuras con repercusión en las variables de desarrollo de negocio.

Personalizar la experiencia del cliente, tanto en los productos que comercializamos como en los servicios que prestamos o en las diversas interacciones que tenemos con ellos, principalmente en los momentos de la verdad, nos permitirá aumentar y mejorar la calidad de nuestro servicio, incrementando la prescripción de la compañía y la lealtad de nuestros clientes.

En esta Jornada de Calidad, patrocinada por ASITUR, podrás conocer en detalle diversos ejemplos de personalización en diferentes áreas, analizando la incidencia de los mismos en la experiencia de cliente, confirmando que la empresa que apueste por ello aportará un valor diferencial en el sector.

Programa

09:30 h. | Registro de asistentes

09:45 h. | **Presentación y Apertura**

- **Elvira de la Cruz**
Directora del Área de Consultoría de **ICEA**

10:00 h. | **Todo comienza con la experiencia**

- **Fernando Bodega**
Responsable de Calidad y Experiencia de Cliente de **ASITUR**

10:45 h. | **Donde haya una carretera habrá un Blablacar**

- **Álvaro Zamácola**
Country Manager España y Portugal de **BLABLACAR**

11:30 h. | Descanso / Café

12:00 h. | **Customer Journey líquido: camino a la hiperpersonalización**

- **José Enrique Pérez Fernández**
Responsable de Innovación digital, Big Data y CRM en **EVO BANCO**

12:45 h. | **Simple. Claro. Área de Cliente**

- **Idoia Fuertes**
Responsable Negocio on line de **HELVETIA SEGUROS**

13:30 h. | Clausura de la jornada

Datos de organización

Lugar de Celebración:

La presentación se celebrará en las Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

- **Entidades adheridas:** Asistencia Gratuita
- **Entidades no adheridas:** Consultar a ICEA

Se ruega confirmación: Carmen Zapata – inscripciones@icea.es – Teléfono 911 42 09 53