



I Congreso Latinoamericano "Experiencia al cliente en la era digital"

Ciudad de México
1 y 2 de Febrero
2018

Sobre la conferencia

Toda organización debe conocer las necesidades de sus clientes para poder satisfacerlos, en la actualidad esto implica experiencias memorables, atención en tiempo real y calidad. El servicio al cliente provee un valor agregado a la organización, el cual determinará la fidelidad a la marca.

La tecnología es imprescindible para poder entregar el nivel de experiencia que demanda el nuevo consumidor, se identifican 5 principales tecnologías digitales transformadoras en el departamento de servicio al cliente: la nube, big data y analítica, movilidad, redes sociales y la inteligencia artificial. Al combinarse, tendrán el poder de transformar la interacción empresa-cliente.

"La cultura de servicio al cliente como factor de fidelidad a la marca"

Mejorar la interacción con el cliente a través de nuevas tecnologías

Aumentar la satisfacción de los clientes por medio de un CRM

Desarrollar mejores estrategias de retención y lealtad

Medir y analizar el rendimiento del departamento frente a los estándares de calidad

Lograr experiencias memorables con los clientes

- Luis Saturno Chiu, VP Customer Service, **DHL Express**
- Eugenio Fonseca León, Director of Operations -Customer Care Center & Telemarketing, **BBVA Bancomer**
- Josué Berlanga, Director de Customer Care & Experience, **Walmart**
- Esteban Zorrilla, Director Inteligencia Creativa y Procesos, **Grupo Salinas**
- Mario Bedolla, Head Customer Contact Center - Mexico, Central America & Caribbean, **Schneider Electric**
- Sandra Weber ,Directora de E-Business, **Grupo Experiencias Xcaret**
- Jesús Álvarez, Customer Service & Collaboration Senior Manager, **Kellogg Company**
- Daniel Rigoberto Gutiérrez Izquierdo, Call Center Operations Manager, **Telefónica**
- Frantz Perea Cobos, CRM Manager, **Porsche**
- Adolfo Álvarez , Director de Experiencia al Cliente, **Edenred**
- Francisco Arias, Customer Experience Director, **Interjet**
- Jesús Octavio Morales Bacarlet, Patient Support Programs & Business Excellence Manager, **Janssen**

Bloques temáticos

- Cómo diseñar experiencias memorables en la era digital
- Aprendizajes y éxitos en la implementación de un CRM y programas de lealtad
- Sistemas para generar en el cliente una experiencia fluida (Prospección, Proceso de venta y Post-venta)
- La experiencia del cliente Porsche en la era digital
- Inteligencia artificial como tecnología transformadora en el centro de contacto
- Métricas e indicadores para medir la experiencia al cliente
- Interacción con clientes en tiempo real a través de redes sociales
- Estandarización de procesos e indicadores para garantizar la calidad del departamento
- Omnicanalidad
- Creación y optimización de contenido con ayuda de chatbots
- Design Thinking, experiencias memorables
- Modelos analíticos de Big Data para conocer al cliente
- Customer engagement
- Gestión estratégica del desarrollo humano

Día 1 Jueves 1 de Febrero

- 7:50 am Registro y café
- 8:20 am Discurso de bienvenida
- 8:30 am Sesión 1
- 9:30 am Sesión 2
- 10:30 am Coffee Break y Networking
- 11:00 am Sesión 3
- 12:00 pm Sesión 4
- 1:00 pm Almuerzo
- 2:00 pm Sesión 5
- 3:00 pm Sesión 6
- 4:00 pm Coffee Break y Networking
- 4:30 pm Sesión 7
- 5:30 pm Sesión 8
- 6:30 pm Conclusiones y cierre día 1

Día 2 Viernes 2 de Febrero

- 8:00 am Registro y café
- 8:30 am Sesión 9
- 9:30 am Sesión 10
- 10:30 am Coffee Break y Networking
- 11:00 am Sesión 11
- 12:00 pm Sesión 12
- 1:00 pm Sesión 13
- 2:00 pm Conclusiones cierre día 2
- 2:30 pm Almuerzo y Clausura



CEO
GLOBAL
NETWORK



Contacto

Loan Aragón
Conference Manager Latam
Oficina: (+52) 55.4742.3154 · Ext. 111
Cel. (+52) 1 55.6444.3100
laragon@cgnet.com