

apdIFORO

FORO DE DIRECTIVOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Conoce las claves para descifrar al nuevo usuario

21 de noviembre de 2023
Ibercaja Patio de la Infanta
Zaragoza

TOP NOTCH

SUPERFINE

SUPERB

I AM HAPPY

EXCELLENT

HIGH QUALITY

IMPRESSIVE

FIVE STARS

PERFECTLY

VERY GOOD



ORGANIZA

apd

PATROCINA



Presentación

La experiencia de cliente se ha convertido en un elemento central para la **rentabilidad de cualquier organización**. Afecta por igual a todos los sectores. Y todo mientras los usuarios son cada vez más exigentes con las empresas.

Este gran encuentro reunirá a compañías y expertos de todos los perfiles, **en una de las áreas que más auge y crecimiento** experimentan ahora mismo por el cambio de paradigma que supone en la cultura de la organización.

¿Por qué la CX se está convirtiendo en un **elemento clave** en la estrategia de la compañía? ¿Cómo influye la experiencia de cliente en tu negocio? ¿Cuál es el impacto de la CX en las diferentes áreas de la empresa? ¿Cuáles son **las nuevas tendencias de consumo** y el perfil del nuevo cliente?

Desgranaremos cómo ese cambio de mentalidad es clave para la diferenciación de la compañía. Conoceremos **las claves para descifrar al nuevo cliente**, cómo influye la tecnología y la innovación y el compromiso con la sostenibilidad. El empleado como primer cliente y la **visión estratégica del CEO** serán también objeto de debate.

9:15 - Bienvenida

Fernando Gil

Presidente
APD ARAGÓN

9:20 - Inauguración

Mar Vaquero

Vicepresidenta
GOBIERNO DE
ARAGÓN

BLOQUE I. LA EXPERIENCIA DE CLIENTE COMO PUERTA DE ENTRADA AL FUTURO

9:30 – Un cambio de paradigma organizacional

Antonio Ibáñez

Socio
DELOITTE
DIGITAL

9:50 – Las nuevas tendencias de consumo. Descifrando al cliente

Nacho Torre

CMO
IBERCAJA

Antonio Yuncal

Director de Marketing y Comunicación
SAVILLS

10:20 – La estrategia Customer Centric: clave para la competitividad

BLOQUE II. LA EMPRESA, EL CEO Y LA EC. UNA VISIÓN ESTRATÉGICA INEGRADA

10:50 – La importancia de la transversalidad en la toma de decisiones

11:10 – EXPERIENCIA DE USUARIO (interacción con el público)

11:15 – Café Networking

11:45 – MESA REDONDA. Experiencia de Cliente en la mente del CEO

BLOQUE III. LA EXPERIENCIA DE CLIENTE COMO PALANCA DE CAMBIO TRANSVERSAL

12:15 – DIÁLOGO. Employee Experience. El empleado como primer cliente

12:45 – MESA REDONDA. La tecnología como partner en la experiencia de cliente

13:15 – MESA REDONDA. Un viaje hacia la rentabilidad: la inversión en experiencia de cliente

13:35 – La sostenibilidad, el nuevo valor diferencial en la experiencia de cliente

14:05 – EXPERIENCIA DE USUARIO

Agustí Molías

CEO
SMARTCEX

14:25 – Comida Networking

BLOQUE IV. LOS RETOS DE LA EC: NUEVAS NECESIDADES Y CÓMO SATISFACERLAS

15:25 – La innovación como elemento diferenciador para hacer duradero y rentable el viaje del cliente

Víctor Gonzalo

Director General Creativo
STARLITE

15:45 – EC y liderazgo. ¿Quién garantiza la calidad de la experiencia?

Fernando Soto

Director Costumer Experience
TELEFÓNICA

16:05 – MESA REDONDA. Conoce a tu cliente como a ti mismo: las palancas CEX y los modelos de propensión

16:35 – Buscando la experiencia total. El cliente ha cambiado

Jesús Cochegrús

CEO
EMOTION

16:55 – Espectáculo y AFTER EXPERIENCES

INFORMACIÓN

Fecha: 21 de noviembre de 2023

Horario: De 9.15h a 18h

Lugar: Ibercaja Patio de la Infanta
Calle de San Ignacio de Loyola, 16. 50008 Zaragoza

Para inscribirte accede a la web www.apd.es, o haz click en el siguiente enlace:

[**INSCRÍBETE**](#)

apdIFORO

FORO DE DIRECTIVOS

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Conoce las claves para descifrar al nuevo usuario